



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Carmen Rosa DÍAZ LEDESMA

ASESOR

Juan Pedro MATZUMURA KASANO

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Díaz, C. Ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2019.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código Orcid del autor (dato opcional): 0000-0002-1464-550x

Código Orcid del asesor o asesores (dato obligatorio): 0000-0002-2512-7804

DNI del autor: 40577459

Grupo de investigación: NINGUNO

Institución que financia parcial o totalmente la investigación:
AUTOFINANCIADO

Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación. Debe incluir localidades y coordenadas geográficas

AV. BOLIVAR CUADRA 8 S/N PUEBLO LIBRE 15084

Año o rango de años que la investigación abarcó:

2017



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

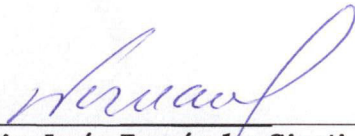
Unidad de Posgrado
Sección Maestría




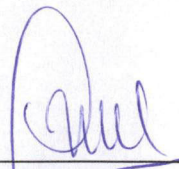
ACTA DE GRADO DE MAGISTER


En la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de julio del año dos mil diecinueve siendo las 12:00 pm, bajo la presidencia del Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana con la asistencia de los Profesores: Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti (Miembro), Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano (Miembro), Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo (Miembro) y el Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano (Asesor); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **"AUSENTISMO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2017"** con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **B MUY BUENO 18**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **CARMEN ROSA DÍAZ LEDESMA**.

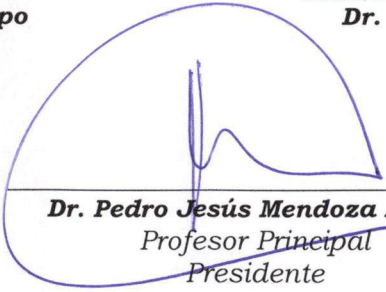
Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 01:10 pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.


Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti
Profesora Principal
Miembro


Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano
Profesor Principal
Miembro


Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo
Profesor Auxiliar
Miembro


Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano
Profesor Principal
Asesor


Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana
Profesor Principal
Presidente



Quiero dedicar este trabajo:

A Dios, por guiar mi camino y
darme la fortaleza en todo momento.

En forma especial a mi madre,
por su apoyo incondicional,
a mi esposo y a mi hija,
por todas esas horas
que no he estado con ellos
para poder llevar a cabo este
objetivo, que ha sido para mí
un verdadero reto profesional.

Agradecimientos:

A mi asesor de tesis,
Dr. Juan Matzumura K.
por su invalorable apoyo,
sabios consejos y gran profesionalismo
que me ayudaron a culminar la
tesis.

A los docentes de la maestría: Por su paciencia
y dedicación en la enseñanza y ser un
ejemplo de profesionalismo.

A las licenciadas de enfermería
Participantes, de esta Investigación,
sin ellas no hubiera sido posible
la ejecución.

Al Hospital Santa Rosa, en especial al Dpto. de
Enfermería, por todas las facilidades
brindadas en el presente estudio.

Un agradecimiento muy especial al
Mg. Hugo Gutiérrez C.,
por brindarme orientación ilimitada,
invaluable en todo el estudio.
Su dominio y conocimiento del tema
me permitieron dar forma a
este proyecto ahora culminado finalmente.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	iv
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Justificación teórica	7
1.4. Justificación práctica	8
1.5. Hipótesis	9
1.5.1. Hipótesis general	9
1.5.2. Hipótesis específica	9
1.6. Objetivo	10
1.6.1. Objetivo general	10
1.6.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación	11
2.2 Antecedentes de la Investigación	16
2.3 Bases teóricas	30
2.4 Marcos conceptuales	58
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	59
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	59
3.2. Unidad de Análisis	59
3.3. Población de estudio	59
3.4. Tamaño de Muestra	59
3.5. Selección de Muestra	59
3.6. Recolección de Datos	60
3.7. Validez del instrumento	63

3.8. Análisis de Datos	64
3.9. Aspectos éticos.....	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	66
4.1. Presentación de Resultados	66
4.2. Prueba de Hipótesis	145
4.3. Discusión de Resultados	150
CONCLUSIONES.....	163
RECOMENDACIONES.....	165
LIMITACIONES.....	166
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	167
ANEXOS.....	190
Anexo 1	190
Anexo 2.....	198
Anexo 3.....	199
Anexo 4.....	201
Anexo 5.....	204
Anexo 6.....	206
Anexo 7	207
Anexo 8.....	208

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Medición de la variable factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	61
Cuadro 2: Medición de la variable desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	62
Cuadro 3: Medición de la variable desempeño laboral desde la percepción del paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	73
Cuadro 4: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	74
Cuadro 5: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	77
Cuadro 6: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	80
Cuadro 7: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	83

Cuadro 8: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	86
Cuadro 9: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	92
Cuadro 10: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	94
Cuadro 11: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	95
Cuadro 12: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	98
Cuadro 13: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	99
Cuadro 14: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	102
Cuadro 15: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	104
Cuadro 16: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	106

Cuadro 17: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	108
Cuadro 18: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	109
Cuadro 19: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	112
Cuadro 20: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	114
Cuadro 21: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	116
Cuadro 22: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	118
Cuadro 23: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	119
Cuadro 24: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	122
Cuadro 25: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	124

Cuadro 26: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	126
Cuadro 27: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	128
Cuadro 28: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	129
Cuadro 29: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	132
Cuadro 30: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	134
Cuadro 31: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	136
Cuadro 32: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	138
Cuadro 33: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	139

Cuadro 34: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases en los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	142
Cuadro 35: Relación entre los factores condicionantes del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	145
Cuadro 36: Relación entre los factores condicionantes individuales del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	146
Cuadro 37: Relación entre los factores condicionantes lugar de trabajo del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	147
Cuadro 38: Relación entre los factores condicionantes de contenido de trabajo del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	148
Cuadro 39: Relación entre los factores condicionantes de contexto específico y de cultura del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....	149

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Resultados según edad de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....67

Figura 2. Resultados según sexo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....68

Figura 3. Resultados según estado civil de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....69

Figura 4. Resultados según tiempo laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....70

Figura 5. Resultados según condición laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.....71

Figura 6. Resultados según presencia de enfermedad crónica de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....72

Figura 7. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....75

Figura 8. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....78

Figura 9. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....81

Figura 10. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....84

Figura 11. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....87

Figura 12. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en los cuatro servicios del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....88

Figura 13. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....89

Figura 14. Resultados globales de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....90

Figura 15. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....100

Figura 16. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....110

Figura 17. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....120

Figura 18. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....130

Figura 19. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....140

Figura 20. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por servicios de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....	141
--	-----

Figura 21. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....	143
--	-----

Figura 22. Resultados global de la evaluación del desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.....	144
---	-----

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores condicionantes del ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa.

Material y Métodos: Estudio correlacional, prospectivo, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los profesionales que laboran en áreas de hospitalización y la muestra estuvo conformada por 63 enfermeras, mediante una muestra no probabilística por conveniencia. Para medir la variable ausentismo se elaboró un instrumento de 18 preguntas, dividido en cuatro dimensiones, con un índice de confiabilidad de 0,71. Asimismo, para la evaluación de desempeño, se elaboró un instrumento de 50 preguntas, dividido en 6 dimensiones, cuya aplicación se realizó mediante tres mediciones, con un índice de confiabilidad de 0,93. Del mismo modo, para la evaluación del desempeño laboral del profesional de enfermería desde la percepción del paciente, se elaboró un instrumento de 18 preguntas, dividido en 5 dimensiones, con un índice de confiabilidad de 0.91.

Resultados: Respecto al ausentismo: 20.63% presentó un factor condicionante bajo en la dimensión factores individuales, 33.33% lograron un factor condicionante alto en la dimensión factores lugar de trabajo, un 77.78% obtuvo un factor condicionante regular en la dimensión factores de contenido de trabajo y 74.60% considero un factor condicionante regular a los factores de contexto y específico de cultura. La evaluación de desempeño presentó que, en la autoevaluación, un 61.9% logró un nivel regular. En la evaluación de pares, el 14.02% logro un nivel deficiente, mientras que el 64.29% un nivel regular. En la evaluación por el jefe, el 37.83% presentó un nivel deficiente, mientras que el 46.56% obtuvo un nivel regular. En la evaluación por el paciente, solo el 32.45% percibe un desempeño regular, mientras que el 61.97% lo señalo como desempeño deficiente.

Conclusiones: El ausentismo presentó una relación directa y significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: ausentismo, desempeño laboral, enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the determinants of absenteeism and its relation to the work performance of nursing professionals working in the hospitalisation area of Santa Rosa Hospital.

Material and Methods: Correlational, prospective, cross cutting study. The study population consisted of professionals working in hospitalisation areas and the sample consisted of 63 nurses, using a nonprobabilistic sample for convenience. To measure the absenteeism variable, an instrument of 18 questions was developed, divided into four dimensions, with a reliability index of 0,71. In addition, for the performance evaluation, a tool of 50 questions was developed, divided into 6 dimensions, the application of which was carried out through three measurements, with a confidence index of 0,93. Similarly, for the evaluation of the nursing professional's work performance from the patient's perception, an instrument of 18 questions was developed, divided into 5 dimensions, with a reliability index of 0.91.

Results: With regard to absenteeism: 20.63% presented a factor conditioning low in the dimension individual factors, 33.33% achieved a high conditioning factor in the dimension workplace factors a 77.78% obtained a regular conditioning factor in the dimension work content factors and 74.60% considered a regular conditioning factor to the factors context and specific culture. Performance evaluation showed that 61.9% achieved a regular level of self-evaluation. In peer review, 14.02% achieved a poor level, while 64.29% achieved a regular level. In the assessment by the chief, 37.83 per cent had a poor level, while 46.56 per cent had a regular level. In patient assessment, only 32.45% perceive regular performance, while 61.97% reported poor performance.

Conclusions: Absenteeism had a direct and significant relationship with the job performance.

Key words: absenteeism, job performance, nursing

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

Mejorar el desempeño de las instituciones de salud es un tema central para los gestores, para los profesionales y para los usuarios del sistema de salud. El desempeño es por esencia multidimensional, ya que los objetivos y las expectativas son numerosos y variados. Los diferentes modelos conceptuales desarrollados hasta el momento como modelos de salud en el mundo, convergen en cuanto a las dimensiones principales que deben tenerse en cuenta, como la eficiencia, la eficacia clínica, seguridad, recursos humanos y el enfoque centrado en el paciente. Hoy en día, el desempeño laboral en una institución de salud se ve reflejado en la calidad con que se brinda un servicio, el cual depende, en primer orden, de la competencia de sus profesionales, es decir, el factor decisivo es el recurso humano que labora en ellas. (Moret, 2012)

Los recursos humanos constituyen un área estratégica que se debe considerar si se quiere lograr que los sistemas de salud cumplan con los objetivos que se han planteado para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones del mundo.

Por eso, es vital que los gestores propicien que el personal que labora en sus organizaciones trabaje en equipo para alcanzar la eficacia y eficiencia, y de esta manera satisfacer las necesidades de la población. No obstante, la exposición a diversas situaciones, algunas

veces no contribuye a que se cumplan los objetivos que las organizaciones se plantean, estas pueden ser atribuidas a factores internos y externos tales como las inadecuadas políticas salariales, la falta de supervisión, el número inadecuado de personal especializado, las deficiencias en el transporte, las enfermedades, los accidentes, entre otros, lo que se manifiesta en ausencias del personal (Keith, 2007).

El ausentismo laboral es un fenómeno histórico y que data de muchos años atrás, este se viene incrementando en el área de la salud y lo sufren muchas organizaciones de otros sectores, ya sean del sistema público o privado, enfatizado como un problema que afecta la productividad, de forma que su ocurrencia daña y obstaculiza alcanzar los objetivos propuestos por la organización. (Mazo & Barrera, 2014).

Los profesionales sanitarios y en concreto la enfermería son ciertamente algunos de los trabajadores más afectados por estas ausencias laborales; cabe resaltar que son el mayor número de trabajadores de la salud en el ámbito hospitalario y constituyen la columna vertebral de los servicios asistenciales, pues presentan características particulares, representada por la continuidad de su servicio durante las 24 horas, las diferentes categorías del riesgo presentes en los lugares de trabajo, el hecho de afrontar una sucesión de demandas físicas y psicológicas, agregado esto a la exposición mecánica y las frecuentes controversias sociales, así como la aceleración de los ritmos de trabajo, la versatilidad profesional, y los esfuerzos necesarios para llevar a cabo el cuidado del paciente aun con las limitaciones que se tienen en el ámbito hospitalario, son peculiaridades que le adjudican un significado particular. (De Oliveira, et al, 2015)

El profesional de enfermería no escapa de esta problemática, como es el ausentismo, este ocurre con tanta similitud como en otras profesiones, puesto que es un inconveniente que se da en todas partes y en diferentes grados de complejidad, motivo por el cual genera intranquilidad y preocupación en los gestores, ya que su trascendencia impacta en la administración cotidiana del recurso humano de enfermería. Las razones de las ausencias son inciertas, las causas son infinitas y las competencias de un personal que se encuentra enfermo para realizar su trabajo así como la decisión de ausentarse a su área laboral, no se determinan únicamente por la magnitud del problema de salud, sino que implica además una sucesión de factores tales como los individuales, los de contenido, los de lugar de trabajo, y los factores específicos y de cultura, entre otros (Ferraro, 2016).

Según datos aportados por la Canadian Federation of Nurses Unions (2017), en promedio, en 2016 hubo 24.600 enfermeras del sector público ausentes debido a enfermedad o discapacidad por semana. Esto representa una tasa de absentismo del 8,7%, frente al 7,9% en el 2014. Las horas perdidas debido a una enfermedad o discapacidad propia equivalen a la carga de trabajo anual de casi 15,900 enfermeras. En otras palabras, se deben encontrar 28.8 millones de horas de trabajo para reemplazar a los trabajadores que están ausentes. Lo que genera un costo anual estimado en \$ 989 millones al año en 2016, en comparación con \$ 841 millones en 2014. (Jaconson, 2017)

En Brasil de Oliveira et al (2015) analizaron el ausentismo - enfermedad del personal de enfermería, encontrando que, de 602 trabajadores, 435 tenían 1.574 certificados médicos, siendo las principales enfermedades de la licencia por enfermedad, las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo, seguidos por los trastornos mentales y del comportamiento, situación

que afecta el funcionamiento de los servicios, al personal de enfermería y los usuarios, promoviendo la sobrecarga de trabajo e interfiriendo en la calidad de los cuidados de enfermería. (de Oliveira, et al., 2015)

En Uruguay el ausentismo en personal de enfermería oscila entre 15% y un 25% del total de las ausencias presentadas, dentro de las cuales 54% corresponde a certificaciones médicas, 26% a las faltas con aviso y 20% a las faltas sin aviso, esto supone un aumento en los gastos de la salud verdaderamente significativo, pues quien cubra a ese trabajador cobrará un 50% más del costo promedio y en caso de que lo tenga que hacer en su día libre será un 75% más. (Tapia, 2013)

En datos generales el Perú no es ajeno a esta realidad, en el año 2014 el ausentismo laboral entre la población asegurada genero costos a las empresas que superaron los 400 millones de soles, así mismo la seguridad social supero los 500 millones de soles como efecto de pago de los subsidios. (Ministerio del Trabajo, 2014)

La Gestión de recursos humanos del Ministerio de Salud aborda al ausentismo no con esa mención pero si desde el enfoque del Reglamento de control de asistencia y permanencia del personal de salud, clasificando la inasistencia como justificada e injustificada, si es injustificada estas constituyen un causal de despido justificado a saber, en el caso del que el trabajador comunique su ausencia esta debe ser en forma oportuna para que los gestores puedan generar una reorganización del personal, pero en la práctica esto no ocurre, aunado a esta problemática existen indicios que una porción no determinada de estas ausencias podrían estar sustentadas en la emisión de descansos médicos fraudulentos, basados en una lógica extraña del personal de querer hacer uso completo del descanso

medico por ley coberturado, que en ocasiones es considerado por estos como un derecho. (Ministerio de Salud, 1992) (Cifuentes, 2016)

Por consiguiente, esta ausencia por parte del profesional conlleva múltiples repercusiones a los tres actores principales: a la institución, para la cual se aumentan los costos, en cuánto al tiempo y el recurso que implica entrenar al que debe reemplazar al ausente; al profesional ausente, quien ve disminuidos sus ingresos y al que no se ausenta pues tiene que asumir la labor del que se ausento, generando carga laboral entre sus compañeros de trabajo y consecuencias en el paciente, quien podría obtener servicios de baja calidad, que se ven reflejados en fallas en la atención y en demoras de la misma. (Mazo & Barrera, 2014)

Ante este panorama el Departamento de Enfermería del Hospital Santa Rosa ubicado en el distrito de Pueblo Libre no es ajena a esta problemática, puesto que cuando un enfermero falta a su jornada laboral, este no tiene a su disposición otro profesional con el mismo nivel de experticia que pueda reemplazarlo, lo cual implica dejar áreas de trabajo descubiertas, sobrecarga laboral a otros profesionales, malestar en el profesional por reubicación, con el fin de cubrir necesidades en los diferentes servicios, lo que a su vez afecta de manera directa a los profesionales, pudiendo generar accidentes de trabajo a raíz de la poca experticia del empleado provisional, lo que ocasiona un perjuicio en la calidad de los servicios prestados. Siendo esta situación una problemática muy frecuente surgió el interés de investigar:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre los factores condicionantes del ausentismo y el desempeño laboral de los Profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el ausentismo en su dimensión factores individuales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el ausentismo en su dimensión factores de lugar de trabajo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?
- ¿Cuál es la relación entre el ausentismo en su dimensión factores específicos y de cultura y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

1.3. Justificación teórica

El ausentismo laboral es un fenómeno observado con mucha frecuencia en las distintas organizaciones, tanto del sector público como privado, por lo que se considera que es un factor que debe conocerse y reducirse al mínimo en una organización, de allí que es necesario analizar los factores condicionantes de su aparición, esto debido a que, en presencia de elevados índices de ausentismo, puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad, afectando no solo a la misión, visión y objetivos de la institución sino también generando riesgo a la salud de las personas que desean gozar del beneficio de ser atendidos con calidad y calidez.

Se han realizado considerables investigaciones acerca de los posibles factores del ausentismo laboral, sin embargo, hasta la actualidad no existe una interpretación universalmente aprobada; por esta razón es realmente importante estudiarlo desde la particularidad de cada institución de salud, teniendo en cuenta las diferencias individuales, aspectos laborales y sociodemográficos que se relacionan con dicho problema.

En este orden de ideas esta investigación beneficiará a la organización, al aportar información precisa sobre los factores condicionantes del ausentismo y su relación con el desempeño laboral, lo que permitirá a nivel gerencial tomar decisiones y ejecutar acciones que fomenten y promuevan el bienestar del profesional de enfermería, en pro de la concientización e importancia del mismo como pilar fundamental para el logro y cumplimiento de sus objetivos, lo que se traducirá en un personal motivado, comprometido con su desempeño lo que generara prestación de servicios con calidad y calidez.

1.4. Justificación práctica

El análisis del Ausentismo y relación con en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Santa Rosa, es importante porque frecuentemente se observan ausencias no programadas en el personal de enfermería, estas situaciones desorganizan el servicio; razón por la que el supervisor debe hacer cambios y reajustes repentinos en la gestión de actividades programadas de tipo administrativo y asistencial, generando sobrecargas en el horario del resto de los trabajadores, lo que en la mayoría de los casos implica molestias e incomodidades en el grupo de trabajo, lo que se traduce en una disminución de la calidad de atención brindada al paciente.

Ante esta problemática se considera importante realizar esta investigación porque formara parte de un antecedente que servirá de soporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio, así como también conllevara un aporte social, pues se estará conociendo la situación actual que en esta ocurre, y de qué forma se puede actuar ante esta situación para buscar las soluciones, teniendo en cuenta que el recurso humano enfermero es una parte importante del desarrollo de cualquier establecimiento hospitalario, es momento que se le otorgue mayor importancia al desempeño de sus funciones y asistencia a su jornada laboral, dentro del contexto de la administración pública, favoreciendo así el cumplimiento de las actividades y la satisfacción del colectivo, quienes contarán con trabajadores que estén disponibles cuando se les necesite, lo que de alguna manera ayudara a mejorar las relaciones dentro del ambiente laboral, debido a que el compromiso dentro de un grupo organizativo no es una función individual sino colectiva, laborando arduamente para el logro de los objetivos establecidos.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Si existe relación entre los factores condicionantes del ausentismo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores individuales con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores de lugar de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contexto específicos y de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre los factores condicionantes del Ausentismo y el desempeño laboral de los Profesionales de enfermería que laboran en el Área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el ausentismo en su dimensión factores individuales con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Determinar la relación entre el ausentismo en su dimensión factores de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Determinar la relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.
- Determinar la relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contexto específico y de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

Los modelos explicativos enfatizan que el ausentismo laboral es un fenómeno universal que se establece como un severo problema que comprende una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a nivel empresarial, individual y social. Para la organización, el ausentismo dificulta la planificación, resulta un obstáculo para el logro de los objetivos o encarece el producto final. Para el trabajador, el ausentismo provoca tensiones entre los compañeros o puede disminuir sus percepciones económicas (Ferro, García, & Lareo, 2014).

Finalmente, para la sociedad, el ausentismo, en algunos hipotéticos, implica una disminución de los ingresos a la Seguridad Social, el encarecimiento de productos o la deficiencia en los servicios. En consecuencia, desde el enfoque empresarial, el ausentismo laboral es una traba para que las instituciones ejecuten sus recursos con efectividad y eficiencia (Wright, Ferris, Hiller, & Kroll, 1995) (Masson & Griffin, 1985) (Randon, Baret, & Prioul, 2011). Algunos de sus costos son sencillos de medir, como lo son el valor de reemplazo del trabajador ausente, el entrenamiento de los suplentes y, posteriormente, de los empleados retornados, o las horas extras

laboradas para nivelar el trabajo que se dejó de realizar. (Batisti & Vallanti, 2013). Hay que tener presente que reemplazar un empleado por otro no resuelve las secuelas negativas que el ausentismo ocasiona, debido a la familiaridad, conocimientos y práctica con que los empleados experimentados ejecutan su trabajo y de la que carecen los sustitutos (Moch & Fintzgibbons, 1985). A esto se suma las quejas, protestas, agravios comparativos, accidentes laborales, disminución de productividad y calidad (Blumenfeld & Inmant, 2009), que el ausentismo reiterativo genera.

Desde otro punto de vista, el ausentismo también provoca deficiencias en la planificación de la plantilla de una organización, puesto que los empleados necesarios para la realización del trabajo son calculados teniendo como base las tasas de ausentismo histórico. A la par, el ausentismo laboral constituye un fenómeno complejo (Rhodes & Steers, 1990) consideran que la etiología del ausentismo laboral está conformado por un grupo de diferentes factores que interactúan entre sí, estos pueden ser individuales como organizacionales, y podrían estar relacionados a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas. Este origen multifactorial del ausentismo incita a que se contemplen muchos aspectos en su análisis (Goodman & Atkins, 1986) (Boada & Agullo, 2004). Por esta razón, debido a su complejidad como a su importancia en términos de eficacia y eficiencia empresarial, en las últimas décadas se ha ejecutado un gran número de investigaciones en torno al ausentismo.

La perspectiva crítica del ausentismo incide en descubrir la manera más sencilla de medirlo, identificando sus principales causas y descubriendo estrategias para aminorar tal comportamiento (Rhodes & Steers, 1990). En virtud de ello, determinar los factores que incitan al trabajador a ausentarse del trabajo, permitirá incidir sobre estos estímulos, tanto a nivel público como privado (Bayo, 2003) y, a la vez, evitara las consecuencias negativas que de este fenómeno se

derivan. El amplio y especial interés que se ha brindado al ausentismo en la literatura científica para abordar estos aspectos críticos ha dado lugar a la formulación de tres modelos conceptuales principales de ausentismo, derivados de las corrientes económicas, psicológicas y sociológicas. Obedeciendo a la lógica económica, el ausentismo se estudia como un fenómeno producto de una elección entre trabajo y ocio (Barmby, Orme, & Treble, 1991) (Drago & Wooden, 1992) (Frick & Ángel, 2008). Desde esta óptica, los empleados se ausentarán cuando los beneficios de no trabajar resulten ser mayores que los costos de no trabajar. Por tanto, se está considerando que el número de días que los empleados se ausentan de sus puestos de trabajo resultan de una decisión racional que tiene por objeto la maximización de su función de utilidad. Esta utilidad vendrá condicionada por los niveles deseados de ingresos, de ocio y de riesgo del trabajador. Por su parte, el enfoque psicológico explica el comportamiento ausentista basándose en la teoría de las expectativas de la motivación de los empleados desarrollada por Vroom (1964).

Desde este planteamiento se asume que los empleados toman decisiones en base a la maximización de los resultados valorados. Se hace especial énfasis en las respuestas afectivas o emocionales de los empleados a las condiciones organizacionales y del trabajo, y la evaluación consciente que hace el empleado para tomar la decisión de no asistir a su puesto de trabajo (Vroom, 1994). Lo que significa que los empleados ingresan a laborar en una institución con orientaciones preconcebidas, conocimientos y expectativas que, si no se cumplen, inducen al ausentismo.

De tal forma, que los estudios realizados bajo esta perspectiva psicológica se centran en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto de trabajo (Ferro, García, & Lareo, 2014). La motivación y la satisfacción laboral han sido los elementos que han tenido mayor importancia en el fenómeno de la psicología social

de todos los analizados por Chadwick-Jones et al en 1982. (Chadwick et al, 1982)

Entre los estudios llevados a cabo bajo el enfoque de la psicología aplicada, se han encontrado como predictores de conductas ausentistas factores tales como los niveles de autoestima (Keller, 1983), la ansiedad y conciencia (Bernardin, 1977) o el clima laboral (Bourbonnais, 2005).

Por último, el enfoque sociológico agrega conceptos que proceden de los dos modelos anteriores (económico y psicológico), a los que adjunta una dimensión orgánica relativa tanto a las características estructurales del puesto de trabajo como a las circunstancias particulares del propio trabajador (Brooke & Price, 1989). Por consiguiente, bajo este enfoque, el ausentismo ha sido estudiado como un fenómeno afectado, de un lado, por factores internos de la organización del trabajo (concernientes al puesto de trabajo) tales como la centralización de la toma de decisiones, el trabajo en cadena, el tamaño de la unidad de trabajo o la repetitividad de la tarea. Así mismo, se considera a los factores particulares (concernientes al trabajador), tales como la edad, el sexo, el estado civil, la formación, la distancia del domicilio al lugar de trabajo o las responsabilidades externas derivadas de sus obligaciones familiares y personales fuera del trabajo (Lokke, Eskildsen, & Jensen, 2007) (Engstrom & Janson, 2009) como causantes del ausentismo.

A causa de su naturaleza compleja fruto de su origen multifactorial y dada la trascendencia sobre la productividad de los trabajadores, en las últimas décadas se han difundido numerosas investigaciones en torno al ausentismo con el propósito de diseñar estrategias que faculden su seguimiento y control y de esta forma se logre optimizar la gestión de los recursos humanos (Ferro, García, & Lareo, 2014).

Actualmente, las formas de organización empresarial establecen estructuras diferentes, dando como resultado indispensable el

perfeccionamiento de la actividad de los recursos humanos en función de la estrategia de la organización. La pieza esencial, el hombre, creador de la tecnología y generador del conocimiento, como un capital que determina el nivel competitivo de la empresa (Perdomo, 2011).

Los sistemas de Gestión de Recursos Humanos (G.R.H.), que comienzan con el proceso de selección y transitan por la formación y desarrollo del personal que integra la organización, requieren de una retroalimentación del sistema, y una herramienta fundamental para alcanzar este objetivo, es la Evaluación del Desempeño, cuyo fin es alcanzar un potencial humano que logre cumplir con las expectativas planteadas. Su enfoque es trabajar con el capital humano, con el que dispone la organización con una permanencia continua en la misma, buscando la capacidad de fomentar un desempeño de excelencia, con alta calificación de sus integrantes (Perdomo, 2011). Esto, como consecuencia de que las organizaciones están obligadas a ser más eficaces y eficientes, poseer mejores estrategias de negocio y hacer más con menos con el único fin de seguir siendo competitivos en el mercado (Sánchez, 2017).

En la G.R.H., la evaluación del desempeño es reconocida por muchos autores como el corazón de la misma, por la influencia que tiene en las restantes actividades, así como en el logro de los objetivos de la organización. En este sentido, la evaluación del desempeño ha de concebirse como un sistema que favorezca la comunicación, que facilite la motivación y no como un mecanismo de control, en el que el trabajador se sienta identificado, comprometido e involucrado para guiar su proa hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales (Perdomo, 2011).

2.2 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Díaz, Gutiérrez y Castro (2018), Colombia, realizaron un estudio titulado Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, con el objetivo de determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. Estudio correlacional, prospectivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por los profesionales que laboran en áreas críticas, con una muestra no probabilística de 65 enfermeras. Utilizo dos instrumentos, uno para medir la variable ausentismo, que consto de 18 preguntas, dividido en cuatro dimensiones, con confiabilidad de 0.71. Del mismo modo, para la evaluación de desempeño, aplico un instrumento de 50 preguntas, dividido en 6 dimensiones, cuya aplicación se realizó mediante tres mediciones, con un índice de confiabilidad de 0.93. Se encontró que el 6.2% señalaron a la dimensión factores individuales como un factor condicionante bajo, el 29.2% consideraron un factor condicionante alto a la dimensión factores lugar de trabajo y 89.2% atribuyeron a la dimensión factores contenido de trabajo como un factor condicionante regular. La evaluación de desempeño presentó que, un 76.9% logró un nivel bueno en la autoevaluación. En la evaluación de pares el 16.9 % logro un nivel deficiente, mientras que el 29.2% un nivel bueno, en la evaluación por el jefe, el 15.4% presento un nivel deficiente, mientras que el 12.3 % obtuvo un nivel bueno. Concluyeron que el ausentismo presento una relación directa y significativa con el desempeño laboral (Díaz, Gutiérrez, & Castro, 2018).

Marzeyeh y Tabandeh (2016), Irán, realizaron un estudio titulado "Utilidad de la evaluación de 360 grados en la evaluación de estudiantes de enfermería en Irán, con el objetivo de evaluar a los estudiantes de enfermería aplicando la evaluación de 360 grados. Estudio descriptivo transversal, las herramientas de recolección de datos incluían un cuestionario demográfico y un cuestionario de evaluación para evaluar el "comportamiento profesional" y las "habilidades clínicas" en el servicio de pediatría. Cada estudiante fue evaluado por los instructores clínicos, estudiantes, compañeros, enfermeras y por las madres de los niños. Concluyeron que existe una correlación significativa entre los puntajes de evaluación de los compañeros, el instructor clínico y la autoevaluación (coeficiente de Pearson, $p < 0,001$), por lo tanto, la evaluación de 360 grados puede proporcionar información útil y adicional sobre el rendimiento al incluir diferentes perspectivas de atención, estudio que guarda relación con la variable desempeño del presente estudio (Marzeyeh & Tabandeh, 2016).

Mazo y Barrera (2016), Colombia, en su investigación: Factores relacionados con el ausentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014, tuvo como objetivo indagar los factores sociodemográficos, ocupacionales y biosociológicos relacionados con el ausentismo laboral. Utilizo el enfoque empírico, exploratorio de corte transversal, con una muestra no probabilística de 45 personas. Encontrando que prevalencia el ausentismo laboral por causa médica con 78%; y una relación entre el estrato socioeconómico 1 y 2 con el incremento del ausentismo laboral (valor $p=0,031$); además observó mayor ausencia en el personal auxiliar (80%) comparado con las enfermeras (50%); referente al sexo las mujeres se ausentaban en mayor porcentaje (81%) que los hombres (63%), aunque estos datos no tuvieron una asociación estadísticamente significativa. Los resultados arrojaron un alto porcentaje de ausentismo laboral en el personal de enfermería y la relación entre algunas de éstas con el

incremento del ausentismo laboral por causa médica (Mazo & Barrera, 2016).

Mudaly y Nkosi (2015), Sudáfrica, realizaron un estudio: “Factores que influyen en el ausentismo de enfermería en un hospital general en Durban”, con el objetivo de establecer las razones de ausentismo en el personal de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, utilizaron como herramienta un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados mostraron que los asuntos familiares, la falta de motivación, la enfermedad, las finanzas, las enfermeras gestoras hostiles, el incremento de la carga de trabajo y las condiciones de trabajo insatisfactorias, generan ausentismo, concluyendo que los factores personales, profesionales y de organización pueden causar ausentismo en la enfermera, paralizando el sector de la salud aún más en un contexto de escasez de recursos humanos y mecánicos (Mudaly & Nkosi, 2015).

Tesfaye (2015), Oromia, realizaron un estudio para evaluar los factores que afectan el desempeño de las enfermeras que trabajan en Hospital especializado de la Universidad Jimma en la ciudad de Jimma, región de Oromia, Sudoeste de etiopia. El objetivo del estudio fue evaluar los factores que afectan el desempeño de las enfermeras que trabajan en la Universidad Jimma Hospital especializado. Se llevó a cabo un estudio transversal de instituciones en 239 enfermeras que trabajaban en la Universidad de Jimma hospital especializado del 20 al 25 de enero de 2015. Los participantes del estudio se seleccionaron mediante muestreo aleatorio simple. Los datos se recopilaron utilizando cuestionarios autoadministrados estructurados y facilitados por maestros capacitados, estudiantes de enfermería. Los datos se ingresaron en SPSS para Windows versión 20. 0 y descriptivo, Bi-variate y se realizaron análisis de regresión logística multivariable. Nivel estadístico de significancia declarado a $p < 0.05$. Se obtuvo como resultado que alrededor de un tercio del 32,2% de las enfermeras

calificaron su desempeño como deficiente. Nivel percibido de conocimiento y habilidad [Proporción de probabilidades ajustadas de 14.0 a 95% de intervalo de confianza (6.1, 30.9)] y comentarios sobre evaluación del desempeño [Odds Ratio ajustado de 4.6 a 95% de intervalo de confianza (1.8, 11. 2)] identificado como factores que afectan el rendimiento de las enfermeras. Así como la falta de reconocimiento, ambiente de trabajo inseguro e insatisfactorio, los beneficios no tenían un valor estadísticamente significativo, las enfermeras los calificaron como factores que dificultaban su desempeño. Concluyeron que el desempeño de las enfermeras es bueno, pero aún existe un número significativo de enfermeras que calificaron su desempeño por debajo del nivel esperado. Del mismo modo los niveles percibidos de conocimiento, habilidades y los comentarios sobre la evaluación del desempeño fueron determinantes en el nivel de desempeño de la enfermera (Tesfaye, Abera, Hailu, Nemera, & Belina, 2015).

De Oliveira et al (2015), Brasil, realizaron un estudio titulado “El absentismo - enfermedad del equipo de enfermería de un hospital universitario de la Ciudad de Goiania, Goiás”, con el objetivo de analizar el absentismo-enfermedad del personal de enfermería. Estudio retrospectivo, con abordaje cuantitativo a través de la revisión de base de datos, dentro de los resultados se encontró que las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo, seguidos por los trastornos mentales y del comportamiento son las principales enfermedades de la licencia por enfermedad. Concluyeron que el absentismo-enfermedad afecta a la operación del servicio, al personal de enfermería y a los usuarios, promoviendo una sobrecarga de trabajo e interfiriendo con la calidad de los cuidados de enfermería (de Oliveira, et al., 2015).

Mendoza (2015), Chile, en su estudio Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público, tuvo como objetivo evaluar el ajuste de un modelo predictivo de ausentismo por

enfermedades de morbilidad común basado en la interacción de satisfacción laboral en un hospital público en Chile, utilizo un estudio de carácter transversal, descriptivo, correlacional y no experimental, la muestra consto de 874 personas de los cuales el 71.2% eran mujeres. En lo que respecta a la edad predomina el grupo etáreo de 20 a 29 años con valore de 29,2% y solo el 2,1% tiene más de 60 años. Referido al grupo ocupacional, el 13,6% son auxiliares; 9,6% personal administrativo; 42,9% personal técnico; 25,7% profesionales no médicos y 8,1% médicos. Concluyo que el clima psicológico puede implicar que los resultados varíen, orientándose a un aspecto más situacional del ausentismo, pues en todos los modelos tiene un gran impacto sobre la satisfacción laboral, pero los efectos sobre el ausentismo varían en su poder predictivo, siendo más débiles en los hombres que en las mujeres. En el caso de las mujeres su ausentismo estaría mayormente relacionado con su nivel de insatisfacción y del clima psicológico percibido, independiente del nivel jerárquico que posean dentro de la organización (Mendoza, 2015).

Álvarez et al. (2014), Chile, realizaron el estudio: “Caracterización del Ausentismo Laboral en el Equipo de Enfermería que trabaja en dos Centros de Salud Familiar de la Chillán”, el objetivo fue caracterizar el ausentismo laboral según factores socio-demográficos, laborales y de salud del equipo de enfermería. Estudio descriptivo, los datos se recolectaron a través de un cuestionario, encontrando que el 61,4% de los sujetos presentaron ausentismo laboral, con un promedio de 1,77 episodios de ausentismo y de 15 días de ausencia por episodio. El principal motivo fue de causa médica y existe una relación estadísticamente significativa entre presencia de Enfermedad Crónica No Transmisible y ausentismo laboral ($p=0,021$). Concluyendo que el ausentismo laboral es una problemática que se está dando con mayor frecuencia y a cifras muy altas en el equipo de enfermería, además, las personas que presentan ausentismo laboral tienen

características sociodemográficas, de salud y laborales similares, aunque estas no están relacionadas estadísticamente (Álvarez et al., 2014).

Las investigaciones de Mudaly, Olivera y Álvarez aportan al presente estudio porque analiza las posibles causas o factores que influyen en los trabajadores de salud para no asistir a su área laboral, que es parte de los objetivos de esta investigación.

Cárdenas, Velasco y Fabela (2014), México, realizaron un estudio titulado “Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género”, con el objetivo de identificar el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de salud a partir de su condición de género femenino. Estudio de tipo exploratorio y con abordaje cualitativo. Los resultados muestran que el desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento laboral de las enfermeras se vinculan a situaciones de género, tales como liderazgo, toma de decisiones, o salarios, lo cual disminuye oportunidades de desarrollo. Concluyeron que el personal profesional de enfermería aún no cuenta con el reconocimiento laboral acorde a su desempeño profesional, ni con el liderazgo que impacte en la autonomía profesional, lo que las limita en la toma de decisiones gerenciales y poseen un bajo estatus profesional y reconocimiento social, estudio que se relaciona con la presente investigación al evaluar el desempeño laboral en un grupo de trabajadores conformados en su mayoría por mujeres (Cárdenas, Velasco, & Fabela, 2014).

Rojas (2014), Chile, en su investigación: Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile, tuvo como objetivo explicar el ausentismo por incapacidad laboral de los trabajadores pertenecientes a los Establecimientos Autogestionados en la Red Santiago de Chile, a través de indicadores de prevalencia, frecuencia y gravedad, y mediante las

características de tipo sociodemográficas, de condiciones de empleo y condiciones de trabajo de los trabajadores ausentados. Estudio de diseño transversal de carácter descriptivo, con una muestra poblacional de 41,462 trabajadores ausentados que registraron durante el año 2012, 182.584 licencias médicas, sumando 1023585 días de ausencia. Llegando a la conclusión que el 67,4% de los trabajadores ausentaron por incapacidad laboral, principalmente a causa de enfermedad común. En forma general, estos trabajadores alcanzaron altos índices de ausentismo, con una tasa de incapacidad promedio anual de 17 días de ausencia por trabajador, una tasa de frecuencia de 3 licencias médicas al año y una tasa de gravedad de 6 días de duración por cada licencia médica presentada (Rojas, 2014).

Jiménez (2014), Bogotá, en su investigación “Condiciones que fomentan el Ausentismo Laboral en el Personal de Enfermería y su Impacto Financiero en una Institución de Salud de Alta Complejidad”, tuvo como objetivo identificar las causas que generaron ausentismo en el personal de enfermería. Estudio de tipo descriptivo transversal de carácter retrospectivo, utilizo como instrumento un cuestionario con 30 preguntas cerradas. Los resultados muestran que la mayor frecuencia del ausentismo se halla en el ausentismo justificado, dentro de estos figuran la hora de lactancia materna, la ausencia con permiso y, por último, las licencias médicas. Concluyendo que una de las condiciones que fomentan el ausentismo es el ausentismo justificado y su impacto económico es muy alto (Jiménez, 2014).

Gutiérrez, Jiménez y Escalera, (2013), España, realizaron un estudio titulado “Intervenciones eficaces para reducir el absentismo del personal de enfermería hospitalario”, con el objetivo de seleccionar y sintetizar las intervenciones que han demostrado ser efectivas para reducir el absentismo de enfermería hospitalaria a través del scoping review mediante búsqueda bibliográfica. Los hallazgos demostraron

que los programas de soporte o entrenamiento físico multifacéticos, el establecimiento de sistemas de turnos más flexibles, la gestión participativa de las relaciones profesionales, el soporte proporcionado por los supervisores y las remuneraciones que premian la falta de ausencias también pueden conseguir disminuciones en el absentismo. Concluyeron que el absentismo puede considerarse como un resultado final y una consecuencia del grado de satisfacción de los/las profesionales, y seguramente las intervenciones efectivas para disminuir el absentismo de enfermería hospitalaria lo son porque aumentan la satisfacción laboral de los trabajadores (Gutiérrez, Jiménez, & Escalera, 2013).

Rodríguez (2013), España, realizó un estudio titulado “Personal de Enfermería y Ausentismo laboral en el Servicio Extremeño de salud: análisis desde la Perspectiva de Género”, su objetivo fue analizar las características de las incapacidades temporales presentadas por los trabajadores del Servicio de Salud. Estudio descriptivo, exploratorio. Los resultados revelaron que existe una mayor duración de ausentismo dentro del personal femenino frente a lo observado en el personal masculino. Concluyo que las causas del ausentismo son multifactoriales y complejas y por ello es imprescindible un análisis multifactorial del ausentismo, utilizando estrategias para reducirlo, disminuir gastos económicos, y por consiguiente aumentar la satisfacción del personal y mejorar la calidad de los cuidados que recibe el paciente (Rodríguez, 2013).

Belita, Mbindyo e Inglés (2013), África, hicieron una revisión a través de bases de datos de la literatura publicada en inglés, de los últimos 20 años, sobre el ausentismo en países de ingresos bajos, desde enfoque del gestor del sistema de salud, buscaron desarrollar una tipología de las definiciones que pueden ser útiles para clasificar las diferentes formas de ausentismo e identificar los factores asociados con el ausentismo. Concluyeron que la ausencia de los trabajadores

de la salud en países en vías de desarrollo probablemente se agrava por los insuficientes recursos humanos dispuestos para la salud, y que esto altera la demanda de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios (Belita, Mbindyo, & Inglés, 2013).

Por tal motivo las investigaciones de Gutiérrez, Rodríguez y Belita poseen una estrecha relación con la investigación que se está llevando a cabo debido a que da a conocer los principales factores que inciden en el ausentismo laboral dentro de una organización, tomando en cuenta como principal causa la falta de desempeño, así como otros agentes externos. Es por ello, se recomienda la realización y aplicación de programas formativos donde se generen estrategias de motivación e iniciativa laboral que promuevan la disminución de las ausencias laborales.

Mehmet (2013), Turquía, realizó un estudio titulado “Las Variables de organización en el Desempeño laboral de las Enfermeras de Turquía en los Hospitales públicos y privados de Kayseri y Kocaeli”, con el objetivo de describir la influencia de las variables de organización en el desempeño laboral del personal de enfermería. Estudio comparativo y descriptivo, con recolección de datos a través de un cuestionario. Los resultados muestran la importancia relativa de las 28 variables de organización que influyen en el desempeño del trabajo de las enfermeras, estas incluyen la carga de trabajo y el apoyo tecnológico como las variables más influyentes de la organización en su rendimiento en el trabajo (Mehmet, 2013).

Awases, Bezuidenhout y Roos (2013), Sudáfrica, realizaron un estudio titulado “Factores que influyen en el desempeño del Personal de Enfermería en los Hospitales de la región de Namibia, con el objetivo de identificar los factores que afectan el desempeño de los profesionales de enfermería. Estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, utilizo como instrumento un cuestionario. Los resultados mostraron que los factores que afectan el desempeño de

las enfermeras fueron: falta de reconocimiento, la ausencia de un sistema formal de evaluación del desempeño y las malas condiciones de trabajo. Concluyeron que hay varios factores que contribuyen tanto a la evolución positiva y negativa del desempeño de los profesionales de enfermería en Namibia (Awases, Bezuidenhout, & Roos, 2013).

Bautista, Jiménez, Meza, (2012) Colombia, realizaron un estudio titulado “Desempeño Laboral de los profesionales egresados del programa de Enfermería en Instituciones Hospitalarias del Municipio de Cúcuta, con el objetivo de determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias”. Estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, se aplicó un instrumento compuesto por preguntas abiertas y de opción múltiple. Se halló que el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. Concluyeron que los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012).

Estos estudios se relacionan con la presente investigación, debido a que se tiene como propósito de estudio determinar los factores condicionantes del ausentismo laboral y su relación en el desempeño laboral, comprendiendo que los efectos van más allá de la falta del trabajo, sino que repercute en el nivel de productividad y las relaciones de los trabajadores, evitando así el logro de las metas establecidas dentro de la organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Talledo (2018), Lima, ejecutó una investigación: Factores de ausentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas, 2015 – 2017, su objetivo fue determinar los factores del ausentismo en el personal de enfermería. Investigación básica, de método exploratorio, descriptiva de corte longitudinal. La muestra consto de 1035 reportes de las licencias y permisos del personal en los años correspondientes del 2015 al 2017. Para analizar la hipótesis general empleó la prueba de regresión logística ordinal y para las específicas usó la prueba de independencia de Chi Cuadrado (0,05). Concluyo que las principales causas de ausentismo se dieron por incapacidad por enfermedad ($p=0,000<0,05$). Además señalo que existe influencia significativa ($p=,000<0,05$) en un 45% ($\eta = 0,671$) de la Incapacidad por enfermedad en el ausentismo del personal de enfermería (Talledo, 2018).

Zarazu y Pérez (2017), realizaron un estudio titulado Ausentismo laboral no programado en personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins, con el objetivo de identificar los indicadores de absentismo laboral no programado del personal de enfermería, las causas que lo originan y su relación con algunos factores sociodemográficos. Estudio tipo descriptivo retrospectivo correlacional. La muestra censal (39) estuvo conformada por 16 enfermeros y 13 técnicos de enfermería del servicio de medicina interna del Hospital Edgardo Rebagliati Martins-Lima-Perú. El instrumento ad hoc fue una lista de chequeo que incluyó los datos sociodemográficos y las características del absentismo de la muestra entre los años 2013 y 2016. Concluyeron que el 89 % del personal de enfermería se ha ausentado en promedio de 865 horas anuales, entre los meses de otoño-invierno y

con una tasa de absentismo laboral no programado de 4. Los otros indicadores de absentismo (TGA; IF e IG) fueron mayores en los enfermeros (3,5; 30 y 87,5) que en los técnicos de enfermería (1,5; 16 y 39,5) y fue el descanso médico por enfermedad común la primera causa de absentismo. Finalmente, el absentismo se relacionó con mayor carga familiar, estado civil divorciado/separado/viudo y mayor antigüedad laboral en la institución (Zarazu & Pérez, 2017).

Baquerizo (2015), Lima, realizó un estudio titulado “Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica “Good Hope”, con el objetivo de determinar de qué manera se aplica la evaluación de 360 grados en el desempeño laboral en los trabajadores. Estudio cuantitativo con alcance descriptivo, para la recolección de datos se usó un cuestionario. Los resultados de la evaluación de 360 grados del desempeño laboral, muestra que es aplicable este modelo a la Clínica Good Hope, toda vez que el 71% de jefes perciben que la evaluación de 360 grados del desempeño laboral es alta, para el 36% de ejecutivos el desempeño laboral es alto, y para el 54% de los colaboradores el desempeño laboral es medio (Baquerizo, 2015).

Rodríguez (2014), Lima, realizó un estudio titulado “Análisis del ausentismo laboral por enfermedad en el personal de Sedapal”, con el objetivo de describir las características del ausentismo laboral por enfermedad. Estudio observacional de diseño descriptivo, retrospectivo y transversal, se utilizó como instrumento la base de datos de los registros de certificados médicos ingresados en el Sistema de Administración de Personal (SIGA-SAP). Encontrando que el número de días de ausencia promedio por trabajador y la cantidad promedio de licencias médicas que ha presentado en un año un trabajador se incrementaron de manera significativa (de 3.03 a 6.48 y de 0.69 a 1.64, respectivamente. Concluyendo que la

enfermedad es un condicionante alto de ausentismo (Rodríguez, 2014).

Chávez (2014), Lima, realizó un estudio titulado “Factores asociados al Desempeño profesional del enfermero que labora en el área de Salud Mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, con el objetivo de determinar los factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de Salud Mental. Estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario con preguntas abiertas. Los resultados muestran que del 100% (43), 53% (23) están ausente y 47% (20) presente. En cuanto a los factores externos asociados al desempeño profesional 51% (22) está ausente y 49% (21) presente; y acerca de los factores internos asociados 58% (25) está ausente y 42% (18) presente. Concluyeron que los factores externos asociados al desempeño profesional son los factores como: el cumplimiento y responsabilidad en el trabajo, la honestidad y la aplicación del principio de justicia durante el cuidado, perciben que el servicio presenta un ambiente de compañerismo y solidaridad, que se encuentran a disponibilidad los documentos de gestión, y conocen la misión y visión del servicio (Chávez, 2014).

Gaviria y Díaz (2013), Tarapoto, realizó un estudio titulado “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional. Estudio de nivel descriptivo, correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal. El instrumento para medir estrés fue un cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” y para evaluar el desempeño profesional se midió a través de tres competencias cognitivas, actitudinales – sociales y capacidad técnica, usando escala Likert. Se halló que el 28.3% de la población ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando su

desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2 = 11,395$. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería (Díaz & Gaviria, 2013).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Ausentismo

Existen diferentes autores que tratan de explicar algunos conceptos que pueden definir de otra manera el fenómeno del ausentismo, sin embargo, no existe una definición clara y precisa en cuanto al término y su significado, diversos autores han profundizado sobre cómo estudiarlo y existen diferentes enfoques para tratar de definirlo.

El término ausentismo, proviene del latín *absentis* que denota ausente, separado, lejano, data de alrededor del siglo XVII, cuando los señores feudales irlandeses abandonaron sus tierras para asentarse en Inglaterra por razones de seguridad, posteriormente fue acuñado para el ámbito laboral. (Mazo & Barrera, 2014)

Actualmente se continúa utilizando con este mismo significado, a fines de describir una situación de incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral. Dicha manifestación, está condicionada por la ausencia o no presencia del trabajador en su puesto dentro del total de horas de trabajo pactadas por convenio colectivo o a nivel de empresas. Además, este fenómeno está vinculado a factores de diferentes índoles, que conllevan al trabajador a una serie de comportamientos que aun cuando no muestran relación aparente entre ellos, se hallan vinculadas a las características personales, que desembocan en actitudes frente al puesto de trabajo (Molinera, 2006).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende por ausentismo la falta de asistencia de los empleados a sus puestos

de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como la enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter -común, profesional, accidente laboral o no, incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, el embarazo normal y la prisión" (Organizacion Internacional del Trabajo, 1991).

Para Chiavenato (2009), el ausentismo laboral es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización (Chiavenato, 2009).

Robbins (2007), resalta que: "El ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto es inevitable, o hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente". Es un factor que es imposible de prever y genera muchas veces desconcierto, como, por ejemplo, que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra. (Robbins S. , Comportamiento Organizacional, 2007).

El ausentismo laboral se puede concebir como la no asistencia del trabajador a su lugar de trabajo. Cabe destacar que esta inasistencia puede deberse a múltiples factores, entre los que puede mencionarse, los personales, familiares o de salud. Para Gonzales, es "Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la

jornada legal de trabajo”. Además de ello, las actividades que debe cumplir dicho trabajador se verían afectadas, por cuanto no existiría el grado de productividad que necesita la empresa o las funciones que en este caso específico deben cumplir los trabajadores (Gonzales, 2011).

Por otro lado, Molinera (2006), indica que el ausentismo laboral “produce una serie de conflictos psicosociales porque las relaciones laborales se deterioran de forma significativa en los trabajadores que tienen tasa alta de ausentismo y por tanto crea una serie de problemas de todo orden: laborales, sociales y económicos”. El trabajador se mueve principalmente en tres estructuras ante el ausentismo laboral.

Laboral: El ausentismo laboral crece ante la fatiga, las tareas monótonas, repetitivas y parcializadas que disminuyen, considerablemente, el interés y la motivación, y que le llevan a una situación de alienación, de la que intenta evadirse.

Social: El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta ante diversas situaciones tales como conflictos sindicales, paro laboral, esto a pesar de que dicho trabajador pudiera esforzarse en evitar ausentarse, pero es obligado por las condiciones sociales.

Económica: El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta con que la relación remuneración-trabajo no le es en absoluto satisfactoria, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas.

Dentro de este orden de ideas, el ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de la organización, trayendo como consecuencia incumplimientos de los fines organizacionales, aumento de la inseguridad, insatisfacción del colectivo y por

supuesto debilitamiento de la organización. En tal sentido, el ausentismo ocasiona costos económicos, pero más allá de ellos se afectan las bases socio-laborales en la organización (Molinera, 2006).

A simple vista, el ausentismo se muestra como algo no relevante, simplemente el trabajador no acude a laborar, pero la verdad del asunto, es que el ausentismo es un tema notablemente complicado, con variados conceptos, numerosas causas, diferentes elementos fraudulentos, innumerables motivaciones e incontables consecuencias. Para comprender al ausentismo debemos explorar al ser humano y no tratar al ausentismo como una dificultad del empleado, ni como un indicio de la causa de enfermedad en la población trabajadora, sino como una señal de presión en la trilogía hombre-trabajo-salud y de alteración en la organización de la institución. En decir, el ausentismo se comporta como un fenómeno que refleja de forma indirecta la disconformidad entre el trabajador y su ambiente laboral. De allí que, precisar acerca de la naturaleza de la ausencia se convierte por lo tanto en un desafío (Hildebrand B. , 1996).

2.2.1.1. Tipos de Ausentismo

Según Pérez (2012), la clasificación definitiva por la que se ha optado en función de los factores son los siguientes:

- a. Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por generar un costo para la empresa, porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes aspectos: enfermedad normal, accidente laboral, licencias legales y maternidad o adopción de 5 años.

- b. Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados: permisos particulares, ausencias no autorizadas, conflictos laborales, cuidado de los hijos, salir a fumar y retrasos.
- c. Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guarda relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como, por ejemplo: pasear por los pasillos, leer periódico, utilizar el teléfono, entre otros.

Adicionalmente, señala Pérez (2012), otros tipos de ausentismo laboral, referidos al ausentismo por razones conocidas “es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuándo y por qué razones se ausenta de su puesto de trabajo”, y el ausentismo por razones ignoradas “son todas aquellas que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado”, de esta forma, se considera sumamente importante conocer las razones por las cuales los trabajadores no asisten a sus puestos de trabajo a fin de poder plantear soluciones que favorezcan el objetivo de la organización. (Pérez, 2012)

2.2.1.2. Consecuencias del ausentismo en Enfermería

En los hospitales, un valioso recurso humano con el que se dispone es el profesional de enfermería, puesto que al se supedita en forma exclusiva la prestación de los cuidados referente a la comodidad, seguridad y bienestar del paciente, sumado esto, a otras actividades de colaboración en diagnóstico y tratamiento. Para garantizar el funcionamiento adecuado de los servicios hospitalarios, es imprescindible requerir de este profesional, dada su preparación para realizar actividades desde el primer nivel de atención hasta un nivel de atención altamente especializado, dado que es un profesional que administra a diario instrumentos, situaciones de organización, de coordinación e información, interviniendo en los diferentes procesos de atención al paciente, por esta razón su trabajo es de vital trascendencia para la operatividad de la institución en la que presta sus servicios (Ferraro, 2016).

Disponer del número adecuado de recurso humano es una de las dificultades más significativas que enfrentan los gestores de enfermería, por con ello se garantiza la prestación de los cuidados que necesitan los pacientes en los diferentes servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año. Se ha evidenciado, que la insuficiencia de profesionales de enfermería, impacta en la seguridad y calidad de los cuidados, esto como consecuencia de la falta de tiempo suficiente para ejecutarlos de manera satisfactoria. A esto se agrega, las faltas no previstas de los trabajadores de enfermería, que desorganizan el trabajo del equipo y afectan la calidad y cantidad de atenciones brindadas al paciente, generando problemas a los gerentes de enfermería, pues bajo su cargo esta asumir todos los problemas administrativos que en una institución de salud se presenten. Frente a esta problemática, los profesionales que asistieron a laborar en dicho turno, terminan asumiendo con una carga adicional de trabajo, lo cual suscita alteración en su salud, en

consecuencia, aumentan las faltas de los trabajadores, siendo éste un ciclo anómalo en la vida de la institución (Greice & Carvalho, 2008).

Por otra parte, este conjunto de profesionales, de manera muy frecuente está expuesto a riesgos ocupacionales, relacionados a agentes físicos, químicos y biológicos, así como a factores ergonómicos y psicosociales, lo que con el tiempo afectan directamente en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de los cuidados que estos brindan al paciente. Los servicios de salud, en especial los hospitales públicos, proveen a sus empleados condiciones de trabajo insuficientes y precarias, en relación al resto de los servicios de salud (Ferraro, 2016).

Escenario que se convierte en un círculo vicioso de manejar y superar, al que en forma diaria se enfrentan los gestores de enfermería, quienes no tienen poder de determinación en las decisiones gerenciales, puesto que con frecuencia no son invitadas a participar, y desconocen acerca del manejo de los presupuestos, debido a la poca difusión de la misma. De modo que, interpretar el fenómeno del ausentismo dentro de una organización laboral involucra la habilidad de identificar los diferentes componentes y procesos a partir del cual se origina esta problemática y cuáles pudieran ser sus alternativas de solución.

2.2.1.3 Factores que influyen en el ausentismo

Existen diferentes factores que pueden influir en la ausencia de los trabajadores de salud. En términos generales, estos factores articulan en tres clasificaciones:

- a) Personal o individual

- b) Lugar de trabajo/contenido.
- c) Factores organizativos/culturales.

Se discuten en detalle a continuación:

a) Factores de nivel individual: Las cualidades personales de los individuos influyen en la tasa de ausencia, la duración y la razón de la ausencia.

- **Género:** La mayoría de los estudios atribuyen que los hombres se ausentan menos que las mujeres. (Rodríguez, 2013). De igual manera en otro estudio, determinaron que las mujeres tenían más probabilidades de haber estado ausentes y tenía altos índices de ausentismo en todas las profesiones. (Ritchie, Macdonald, Gilmour, & Murray, 1999)
- **Edad:** No siempre tiene relación el ausentismo con la edad. Aunque existen tendencias que reportan que la enfermera que sobrepasa los 50 años, tiene mayor tendencia a ausentarse por enfermedad, probablemente por las demandas físicas y psíquicas que suelen presentarse con el paso del tiempo. (Josephson, L., et al, 2008)
- **Estado civil:** Existen varios informes que refieren que el estado civil del profesional enfermero puede influir en la ausencia del trabajo de diferentes maneras y en diferentes entornos. Los enfermeros/as solteros se ausentan menos que las enfermeras casadas, porque en es este último caso, los problemas de índole familiar son más comunes (Borda & Norman, 1997).

- **El estado de salud individual:** La salud es un tema que con certeza impactará en la frecuencia y en el tiempo en el que un trabajador permanecerá alejado de su ámbito de trabajo. Desde la perspectiva de la salud, la enfermedad es un generador de ausentismo laboral, cuya expresión económica es la reducción de la productividad. Las enfermedades agudas, las enfermedades crónicas degenerativas y los accidentes laborales son motivos que persisten y condicionan a que los trabajadores estén ausentes de su centro laboral (Josephson, L., et al, 2008)

b.1) Factores del lugar de trabajo

- **Sector de Empleo:** En el sector público, el ausentismo suele ser común, tanto en los países de altos y de bajos ingresos, situación imputada al hecho que en las instituciones públicas los empleados perciben sus ingresos económicos independientemente de los resultados, esto como consecuencia del efecto de variables como la política socio-laboral, la estabilidad y la seguridad en el puesto, e incluso la cultura y los sistemas de gestión del ausentismo, que son más permisivos para el personal de empresas públicas (Garcia & Chawla, 2006).
- **Tamaño de una organización:** Se estima que organizaciones numerosas pueden influir en el ausentismo. Como consecuencia que en estas organizaciones se da menos cohesión de grupo, el trato es más despersonalizado, existe mayor burocracia y los esfuerzos individuales pasan desapercibidos. (Garcia & Chawla, 2006)

- **Ubicación de las instalaciones:** La localización del centro laboral, es decir, tanto rural como urbana, y esto agregado al lugar donde viven los trabajadores de la salud pueden influir en el número de ausencia de los trabajadores de la salud. (Ferraro, 2016)

b.2) Factores del contenido de Trabajo

- **Carga de trabajo:** Se ha evidenciado a la sobrecarga de trabajo como un argumento para que, tanto a corto como a largo plazo, generen ausencia por enfermedad. Esto en ocasiones incluye razones para evadir la insoportable carga de trabajo o para recuperarse de las enfermedades provocadas por el manejo de la carga de trabajo (Rauhala & al., 2007).
- **Las condiciones de trabajo:** Las consecuencias por las condiciones de trabajo probablemente están sujetos con los aspectos estructurales, los de organización del trabajo y los aspectos sociales. Uno de los factores determinantes son el clima o ambiente de trabajo, que influye, no sólo en los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio (Ferraro, 2016).

De este modo, las áreas con inequidad en la repartición de la carga de trabajo, el bajo reconocimiento y motivación en el recurso humano, las inadecuadas relaciones interpersonales, el estrés, la ansiedad laboral, la escasa preocupación laboral, la asimetría en las oportunidades, la falta de valores, así como los empleos que comprometen jornadas extensas, tienen una relación directa con el ausentismo (Robbins S. , Comportamiento organizacional., 2009).

Otros factores que han sido identificados, como probables influyentes en la presencia o la ausencia del trabajador, son el tipo de contrato y los horarios laborales. Así mismo, el ambiente social del trabajo también es trascendente. Por otra parte, se han realizado numerosas notificaciones acerca de la intimidación y la violencia por parte de colegas, pacientes y visitantes, que contribuye a incrementar la tasa de ausentismo de los enfermeros, de igual forma la negativa de apoyo de los colegas y supervisores también puede ser influyente (Ferraro, 2016).

- **Los cambios organizativos:** Los cambios en la organización de las instituciones de salud, dependiendo de la magnitud de este proceso, afectan el estado emocional y la salud de las personas que laboran en estas, alterando el rendimiento y la producción de la organización. Lo que en varias ocasiones se ve reflejada en ausencia del personal a su centro de labores. Del mismo modo, es probable que el exagerar en el uso de medidas que intenten reducir el ausentismo entre los trabajadores de la salud, en realidad puede dar como efecto, un aumento en el número de ausencias, esto como resultado de la resistencia en las reformas por parte de los sindicatos (Garcia & Chawla, 2006).

d) Razones del contexto y específicos de la cultura:

- **Administración:** La distribución de roles, las responsabilidades, las líneas de poder y el estilo de liderazgo que son aplicados por los gestores en las instituciones de salud, son condicionantes en el número

de ausencias del personal que labora en estas. Los gerentes de enfermería, que fomentan la comunicación efectiva, motiva al personal al logro de la tarea y busca mejorar el rendimiento de su equipo de trabajo, estos trabajadores presentan menos bajas por enfermedad a corto plazo, lo que demuestra que el tipo de liderazgo en los cargos jerárquicos es un factor que podría contribuir al ausentismo (Schreuder, Roelen, Van Der, & Groothoff, 2011).

- **Las expectativas culturales:** El ambiente laboral y las perspectivas de los colegas de trabajo, podrían tener implicancia en el aumento del estándar de ausencias entre los trabajadores de la salud. Aun cuando esto no se expresa de forma clara, se tiene la impresión que la ausencia "cultural" estaría involucrada en los modelos de estas ausencias; las razones frecuentes del predominio de estas faltas podrían darse por: asistencia a exámenes, acontecimientos sociales, como el matrimonio y el entierro, las circunstancias climáticas adversas y contratiempos en el viaje y transporte (Ferraro, 2016).

2.2.2. Generalidades sobre desempeño laboral

El desempeño laboral es estudiado desde hace tiempo por las organizaciones para conocer la calidad de trabajo de sus empleados. Es conocido como la actuación o la forma como el trabajador ejecuta sus actividades y tareas en su puesto. En relación a esto, Chiavenato (2009), expresa que el desempeño laboral “constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos. Esto significa que cada persona debe escoger, con total libertad y autonomía, sus propios medios para alcanzar los objetivos”, que resulta del producto de esfuerzos y la

capacidad de una persona para lograr las metas propuestas dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

Asimismo, el autor antes mencionado, considera que el desempeño humano dentro de la organización “depende de muchas contingencias. Varía de una persona y de una situación a otra, porque dependen de innumerables variables o factores condicionantes que dependen de él”. Estas determinan el esfuerzo que el trabajador está dispuesto a hacer o la medida en que considere que vale la pena hacer determinado esfuerzo. El esfuerzo depende de las condiciones individuales de cada persona y de su percepción del papel que debe desempeñar y cómo lo va a desempeñar (Chiavenato, 2009).

Para DeCenzo (2001), la asociación entre esfuerzo-desempeño es “la habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado”. De modo que, la relación esfuerzo-desempeño es la competencia adecuada que posee el individuo al desempeñar sus actividades a través de la dedicación al cargo. No obstante, esta relación es importante en una organización ya que a medida que el trabajador se esfuerce por cumplir con sus funciones se puede obtener mejores resultados de su desempeño (DeCenzo, 2001).

Para García el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Es decir que el desempeño son aquellas funciones que una institución le asigna al empleado a fin de que pueda desempeñarse en el cargo que ocupa, además el desempeño es uno de los aspectos que se le toma en cuenta al trabajador al momento de ser evaluado. También es de gran

importancia medir o calificar su nivel de desempeño para verificar si los resultados son satisfactorios o desfavorables para la organización (Garcia, 2006).

Atendiendo a estas consideraciones, el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el ámbito hospitalario, se entendería como la habilidad, el esfuerzo, las acciones o la forma como este personal está dispuesto a cumplir con sus responsabilidades dentro de los servicios. De ésta manera, el desempeño está relacionado con la ejecución de acciones para cumplir las tareas laborales aunado a los esfuerzos que hacen estos profesionales para utilizar sus capacidades al máximo a fin de dirigir sus acciones a una meta específica. Esto comprende, un conjunto de procedimientos y herramientas para viabilizar los procesos de enfermería, teniendo así, la facultad de concertar, conducir y administrar las funciones, labores y tareas, con el fin de garantizar el cumplimiento de estas con el mínimo de complicaciones (Garcia, 2006) (Guerras & Navas, 2007).

2.2.2.1 Desempeño del licenciado de enfermería

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio a la comunidad, para lo cual debe desarrollar y fortalecer actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer; esperando así, un enfermero(a) reflexivo, crítico, comprometido, humanista, solidario, respetuoso, honesto, creativo, participativo y responsable para atender a las personas en un sistema de salud que trata de atender las necesidades de los pacientes y sus familias. La motivación, la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño (Guerrero, V. et al., 2010)

El cuidar es la esencia de la Enfermería, la cual se ejecuta a través de una serie de acciones de cuidado dirigidos a otro ser humano o grupos con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad o a mantener la salud, por eso las personas que ejercen esta profesión deben poseer el conocimiento y la capacidad intelectual que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre los problemas inherentes o que alteren la salud de las personas que cuidan (Juárez & García, 2009).

Por consiguiente, la/el Enfermera (o) para ofrecer una atención oportuna al paciente que tiene a su cargo debe realizarle una serie de acciones de cuidados, en donde ejecuta acciones físicas para mantener el bienestar como: baño, movilización, masaje, entre otros, los cuales van a depender de las condiciones de salud del paciente y acciones psicosociales relacionadas a escuchar las opiniones del paciente, dar respuesta a sus preguntas, brindar un trato amable. Por otra parte, también realiza acciones administrativas relacionadas con la planificación de los cuidados, en donde identifica las necesidades de los pacientes, elabora y cumple los planes de cuidador se encarga de la resolución de los problemas concernientes al paciente, tales como: definición y jerarquización de sus problemas y la aplicación de medidas pertinentes (Colmenares & Montero, 2009) (Colmenares, 2013).

Igualmente, cabe destacar que todos estos cuidados que realiza la Enfermera (o) deben ser realizados en forma eficiente, eficaz y oportuna y de acuerdo a los procedimientos establecidos, por ello es indispensable la Evaluación del Desempeño, la cual

es utilizada como sistema de control para determinar cómo ejecuta sus acciones, de allí que es recomendable que se evalúe a este personal de manera permanente y continua, para asegurar a través de la misma, que se están cumpliendo las actividades, según la planificación realizada (Quero, Vargas, & Verde, 2011) (De Arco-Canoles & Suarez-Calle, 2018).

2.2.2.2 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo (Gan & Triginé, 2006).

Para Ayala (2007), la evaluación del desempeño “es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro”. La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, bien sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones. Consiste como lo afirma el autor, en la identificación y medición de los objetivos de la labor que desempeña un individuo, la forma en que utiliza los recursos para cumplir esos objetivos y la gestión del rendimiento humano en las organizaciones

La evaluación del desempeño es un excelente instrumento, para medir el desempeño del recurso humano, puesto que, a través de este, se confrontan los resultados que se obtienen del personal en su puesto, con las aspiraciones que posee la organización, sin embargo, este, debe ser introducido como una alternativa de mejora, con suma precaución, y previa sensibilización en los trabajadores, por el probable impacto que podría generar en los individuos. Tales como situaciones que conlleven repercusiones administrativas, en el que el desenlace genere efectos positivos o negativos en el ingreso económico, el reconocimiento o el estatus, por lo que es crucial valorar si se producen coyunturas de injusticia, que alteren la moral y el clima organizacional, en ese sentido, algunos autores plantean que, no se trata de evaluar para resaltar lo negativo del trabajador, sino por el contrario se debe enfocar en fortalecer los aspectos débiles a través del aprendizaje continuo, motivación e involucramiento tanto del evaluado como del evaluador (Bordones, 2015).

Es de importancia la evaluación del desempeño, porque permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora la elaboración de las tareas, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Dentro de los objetivos se plantea que no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

En ese sentido, Chiavenato (2009) plantea que los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras: “Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación, permitir el tratamiento de los recursos humanos como un elemento básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente”. Es decir, esto va depender de la forma de administrar y dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta los objetivos empresariales y los objetivos individuales (Chiavenato, 2009).

Fundamentalmente, se trata de analizar y cuantificar el valor de un individuo para la organización en relación exclusivamente con su puesto de trabajo y en relación con el periodo evaluado. Si bien es un acto de control, no lo es de fiscalización. No se trata de descubrir lo que ha hecho mal para sancionarlo, sino de descubrir lo que ha hecho bien para reconocerlo y lo que se ha hecho mal para ayudar al evaluado a que lo pueda corregir en el futuro. Es como un alto en el camino que no siempre la dinámica de trabajo diario permite realizar. Son ya muchas las organizaciones, tanto públicas como privadas, que han implementado o lo están haciendo en este modelo de gestión y desarrollo de sus recursos humanos (Gan & Triginé, 2006).

2.2.2.3 Métodos de evaluación del desempeño laboral

a. Tipos de evaluación del desempeño laboral

La elección del método o instrumento de evaluación dependerá de numerosos aspectos como: Tipo de puesto, aspectos o características que se desean medir, cultura

empresarial existente, objetivos que se persiguen o se pretenden conseguir, diversos elementos coyunturales que siempre habrá que tomar en consideración y, método de escala gráfica, métodos de incidentes críticos, método de investigación de campo, método de la autoevaluación y método de evaluación por objetivos.

Por su parte, Alles (2006), refiere el método de evaluación en 360º, conocido como evaluación integral. Es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones o empresas, para evaluar el desempeño laboral y obtener resultados que les permitan a los gerentes tener una visión más amplia del trabajo desempeñado por sus colaboradores (Alles, 2006).

En esta evaluación intervienen otros individuos que laboran con el evaluado, incluido el gerente; en el caso del profesional de enfermería éste puede ser evaluado por el gerente médico, la coordinadora de enfermería, sus compañeros de trabajo, el usuario, además, de la opinión que tenga el evaluado de sí mismo.

Desde esta óptica, la evaluación de 360º, ofrece a los profesionales de enfermería una visión de su desempeño laboral lo más nutritiva y sincera posible, puesto que, a través de esta valoración, se adquieren opiniones de diferentes personas, acerca de la forma cómo están realizando sus funciones y actividades dentro de la organización de salud.

Por otro lado, la finalidad de englobar los 360º grados del método de evaluación es para cubrir todas las vinculaciones relevantes del profesional de enfermería con su entorno laboral. Se usa también, para indicar cuándo los empleados

brindan retroalimentación al gerente sobre el desempeño de este último. En esa misma directriz, el talento humano busca obtener una abierta y positiva retroalimentación sobre su desempeño laboral y a su vez externar su percepción sobre el de los demás, sin que ello tenga que generar algún tipo de diferencia y barrera para continuar con su actividad.

La retroalimentación 360° no es exactamente la última moda de los Consultores, ni justamente otro truco para exasperar a los gerentes. La tendencia es la de consolidar una herramienta objetiva que permita a la institución y colaboradores la intersección de los objetivos institucionales con las personas; situación que, por romántica que parezca, se hace imperante en el mundo globalizado que nos rodea, y que, en ocasiones, provoca deshumanización del trabajo (Herra & Rodriguez, 1999).

b. Ventajas y desventajas del método de evaluación de 360 grados.

Según Parra (2000), Zúñiga (2006) y Zarate (2008), las ventajas y desventajas del método de evaluación de 360 grados comprenden:

Ventajas:

1. El sistema es más amplio en el sentido en que las respuestas se recolectan desde variadas aristas.
2. Complementa las iniciativas de administración de calidad total al hacer énfasis en clientes internos, externos y equipos.
3. Puede reducir el sesgo y prejuicios, ya que la información procede de varias personas, no de una sola.

4. La retroalimentación de los compañeros y los demás podrá incentivar el desarrollo del empleado.
5. Propicia el establecimiento de políticas más claras de reclutamiento interno, basado en los resultados de la evaluación, lo que permite asegurar el candidato adecuado para el cargo solicitado.
6. A partir de este se pueden definir planes de Capacitación y Desarrollo con las personas con base en los resultados individuales y grupales.
7. Permite que se identifique con mayor facilidad a personas exitosas y con potenciales para reforzar, reconocer y estimular sus resultados. (Parra M. , 2000) (Zúñiga , 2006)

Desventajas:

1. El sistema es más complejo, en términos administrativos, al combinar todas las respuestas.
2. La retroalimentación puede intimidar y provocar resentimientos si el empleado siente que quienes respondieron se “confabularon”.
3. Quizá haya opiniones en conflicto, aunque puedan ser precisas desde los respectivos puntos de vista.
4. Para funcionar con eficacia, el sistema requiere capacitación. (Zarate, 2008)

c. Dimensiones de evaluación de 360 grados

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño del personal, dependiendo del método de

evaluación que se emplee, pero por lo general los factores que generalmente se evalúan son:

- a. Conocimiento del trabajo.
- b. Calidad del trabajo.
- c. Relaciones con las personas.
- d. Estabilidad emotiva.
- e. Capacidad de síntesis.
- f. Capacidad analítica.

(Cornejo & Pérez, 2012)

A continuación, se conceptualizan las dimensiones:

e.1 Conocimiento de trabajo

Según Núñez (2004), el conocimiento es la fuente de competitividad de una institución, este puede ser de carácter individual, social, grupal y organizacional, cuyo fin colectivo es saber y saber hacer. Como base toma como elementos la interpretación que cada persona da a la información que recibe y que además está asociado a sus experiencias previas, predominado por los grupos a los que perteneció y pertenece. A esto se añade, los modelos de aceptación que construyen la cultura de su organización y los valores sociales en los que ha transcurrido su vida (Núñez, 2004).

Esta dimensión mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesarios para desempeñar las tareas del puesto de la licenciada.

e.2 Calidad de Trabajo

La Organización Mundial de la Salud, afirma que “toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable, incluyendo la calidad de su atención como un objetivo del macro proyecto salud para todos, que comprende un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente y la máxima satisfacción del paciente” (OMS, 2001).

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda (Maldonado, 2012).

Donabedian, define la Calidad de la Atención como aquella que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. Este autor describe que los servicios de salud, hay que estudiarlos en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado (Donabedian, 1986).

Para Henderson citado en Marriner y Raile 2007, la Calidad de Atención de Enfermería se define como: la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. La calidad de la asistencia sanitaria debe

dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable (Marriner & Raile, 2007).

En ese sentido, el cuidado que brinda enfermería debe garantizar cuidados con calidad a los pacientes, los que han sido descritos como "la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente", "de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable" (Colegio de Enfermeras(os) del Perú Consejo Nacional, 2008), lo que implica diversos componentes tanto, físicos, financieros, tecnológicos como humanos (Orrego & Ortiz, 2001).

e.3 Relaciones con las Personas

La vida de los seres humanos se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en el seno de grupos e instituciones. El hombre como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. En enfermería, se establecen relaciones con los compañeros de trabajo, el paciente y familiares, de modo que le permita a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de enfermería (Mastrapa & Gilbert, 2016).

Las relaciones personales que ejerce enfermería con su entorno y con los pacientes en la práctica de los cuidados son esenciales para el desempeño profesional. El personal de enfermería permanece las 24 horas al cuidado de los pacientes, brindan asistencia de naturaleza biológica, psicológica, social y espiritual, y las relaciones personales sustentan la realización de sus actividades. Diversos autores consideran que la relación personal tiene un efecto terapéutico, en algunos casos afirman que esta puede ser determinante en el éxito de su desempeño (Ramírez & Muggenbur, 2015).

Además, una correcta comunicación entendida desde la escucha activa, la empatía y la autenticidad, son habilidades que ayudarían a mejorar la vida laboral de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales; puesto que la comunicación de las enfermeras con sus colegas es considerada junto a las buenas relaciones interpersonales y la interacción social, son condicionantes indispensables para estar a gusto en el trabajo, mejorar su rendimiento, disminuir el stress, mejorar la convivencia y la satisfacción laboral.

e.4 Estabilidad Emotiva

La dimensión emocional es clave en las interacciones personales. Considerando la importancia que representan las competencias emocionales en la práctica profesional, es esencial el desarrollo de componentes como el conocimiento y la comprensión de las emociones, la aceptación de uno mismo, el autocontrol, la empatía y la

capacidad de resolver problemas, entre muchos otros aspectos (Mayer & Salovey, 1997).

Enfermería es uno de los colectivos profesionales más expuesto a modificar o suprimir sus propios sentimientos para conseguir que los pacientes se sientan cuidados y seguros, independientemente de lo que él sienta. Es entonces cuando se produce una diferencia entre las emociones sentidas y las expuestas al exterior, lo que implica un gasto extra de fuerza y energía, llamado trabajo emocional, de manera que mientras más intensa sea la emoción a la que se tienen que enfrentar, más duro será el trabajo emocional que se realice (Smith 1998).

Por lo que es imprescindible empoderar el desarrollo de competencias emocionales, que es un estado emocional que impulsa al profesional de la salud a cumplir metas y a comprometerse con los criterios de excelencia laboral. Además, activa el compromiso con la organización y ayuda a buscar recursos para reacciones más enfocadas a las oportunidades que a los problemas (Canizares, 2018).

e.5 Capacidad de Síntesis

Se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos. Esta construcción se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras (Méndez, Manrique, & Molleda, 2013).

A la capacidad de síntesis se le califica como una de las “habilidades de empleo”, ya que, las personas provistas de la misma serán más adaptables y flexibles en el mundo

laboral. Esta se relaciona con la capacidad de abstracción que consiste en la habilidad de simplificar la realidad para ser comprendida y manejada, descubrir los patrones que ordenan los diferentes aspectos de la realidad, ordenar e interpretar el caos de los datos, crear modelos, analogías y metáforas (Paredes, 2014).

En este sentido el marco teórico o conceptual de la enfermería es el armazón que encuadra y delimita la existencia de una determinada forma de actuar. Trata de guiar la acción profesional en la función asistencial, docente, administrativa e investigadora.

e.6 Capacidad Analítica

El análisis consiste en la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellos (Méndez, Manrique, & Molleda, 2013). El análisis es una operación intelectual que separa las partes que componen un todo y la síntesis reúne las partes del todo y las convierte de nuevo en una unidad (Ruíz, 2007).

Análisis y síntesis son opuestos entre sí, el final del análisis marca el inicio de la síntesis. Los dos procesos se encuentran reunidos en el estudio de realidades o problemas complejos (Análisis, 2013). La capacidad de análisis y síntesis, nos permite conocer mejor las realidades a las que nos enfrentamos, describirlas de una mejor forma, descubrir relaciones entre sus componentes, construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos. Los procesos de análisis y síntesis son

utilizados por lo tanto por el método científico para construir nuevos conocimientos y teorías. El análisis y la síntesis están relacionados con el pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas, la organización y planificación, la toma de decisiones, entre otros (Méndez, Manrique, & Molleda, 2013).

Considerando estos aspectos la enfermería ha evolucionado por lo que es necesario que las enfermeras cuenten con un conjunto de competencias que les permitan planificar, guiar, apoyar y facilitar el desarrollo eficiente del recurso humano, aspecto esencial para la buena prestación de los servicios de salud y atención de calidad. Las enfermeras deben estar preparadas para gestionar rápidos cambios en un mundo globalizado dirigido por la tecnología y con limitados recursos humanos y económicos (Reid & Weller, 2010).

2.3 Marcos Conceptuales

Ausentismo: Es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. (Chiavenato, I, 2009)

Ausencia no justificada: Es la no presencia del trabajador en el lugar de trabajo cuando estaba programado, sin permiso del empleador ni una constancia física que lo respalde. (Molinera, 2006)

Ausencia Justificada: Es aquel que puede ser controlado porque la empresa está informada previamente de la ausencia. (Galindo, 2008)

Desempeño: el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa (Chiavenato I. , 2009)

Evaluación del desempeño laboral: Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño es fundamental cuando estos existen en una organización, el enfoque de la evaluación se centra en el empleado individual. Una evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos. (Wayne & Noe, 2005)

Evaluación de retroalimentación 360 grados: es un método que incluye reactivos de evaluación de múltiples niveles dentro de la organización, así como fuentes externas. (Wayne & Noe, 2005)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se realizó una investigación de tipo no experimental, prospectiva, correlacional y de corte transversal.

3.2 Unidad de análisis

Profesional de Enfermería que labora en el Área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa

3.3 Población de estudio

La población estuvo conformada por un total de 158 profesionales, que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa.

3.4 Tamaño de Muestra

Estuvo conformada por 63 profesionales

3.5 Selección de Muestra

Se realizó a través del muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión

- Profesional de enfermería que está laborando al momento de la recolección de datos.
- Profesional de enfermería que acepta participar en el estudio
- Profesional de enfermería con más de un año de servicio.

Criterios de Exclusión

- Profesional de Enfermería en pasantías de capacitación.
- Profesional de enfermería que no completa el instrumento del estudio.
- Profesional de enfermería que no desee participar.

3.6 Recolección de Datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos. Para el proceso de recolección de la información se realizó a través de tres fases:

Primera Fase: el instrumento para medir ausentismo; fue elaborado por la investigadora, está constituido por 18 preguntas con respuestas a través de la escala de Likert (siempre, casi siempre a veces, nunca, casi nunca), y fueron codificadas por medio de puntuaciones. Consta de cuatro dimensiones (factores individuales, factores de lugar, factores de contenido de trabajo y factores específicos y de cultura) fue de tipo auto administrado, la validez de contenido se ejecutó con la ayuda de juicio de expertos, obteniendo coeficiente kappa de 0.79 y un índice de confiabilidad de 0.71 según alfa de cronbach. Para la medición de la variable, se codificaron respuestas y se obtuvieron puntuaciones por cada dimensión, siendo estas:

Cuadro 1: Medición de la variable factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

CATEGORIZACIÓN POR DIMENSIONES	MEDICIÓN DE LA VARIABLE		
	FACTOR CONDICIONANTE ALTO	FACTOR CONDICIONANTE MEDIO	FACTOR CONDICIONANTE BAJO
Factor condicionante del ausentismo	66 – 90	42 - 65	18 – 41
Factor Individual	11 – 15	7 - 10	3 - 6
Factor Lugar de trabajo	19 – 25	12 - 18	5 - 11
Factor Contenido de trabajo	19 – 25	12 - 18	5 - 11
Factor de Contexto específico y de cultura	19 – 25	12 - 18	5 - 11

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Segunda Fase: el instrumento para evaluar el desempeño laboral del profesional de enfermería es en 360 grados, fue elaborado por la investigadora tomando como referencia a Lucero Baquerizo. Contiene 50 preguntas con respuestas a través de una escala de Likert, constituido por 6 dimensiones (conocimiento del trabajo, calidad de trabajo, relaciones con personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica), la validez de contenido se ejecutó con el apoyo de juicio de expertos, alcanzando un coeficiente kappa de 0.79 y con un índice de confiabilidad e 0.93 según alfa de cronbach. Este fue auto administrado al profesional de enfermería, además el jefe y su par evaluó a este profesional con el mismo instrumento. Para medir la variable desempeño se codificaron las respuestas y se obtuvieron puntuaciones por cada dimensión, siendo estas:

Cuadro 2: Medición de la variable Desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

CATEGORIZACIÓN POR DIMENSIONES	MEDICIÓN DE LA VARIABLE		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Desempeño Laboral Global	184 – 250	118 - 183	50 – 116
Conocimiento de trabajo	41 – 55	26 - 40	11 - 25
Calidad de trabajo	44 – 60	28 - 43	12 - 27
Relación con las personas	49 – 65	31 - 48	13 - 30
Estabilidad emotiva	19 – 25	12 - 18	5 – 11
Capacidad de síntesis	19 – 25	12 - 18	5 – 11
Capacidad de análisis	16 – 20	10 - 13	9 – 4

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Tercera fase: el instrumento para evaluar el desempeño laboral del profesional de enfermería en 360 grados, desde la percepción del paciente, fue elaborado por la investigadora. Contiene 18 preguntas con respuestas a través de una escala de Likert, constituido por 5 dimensiones (conocimiento del trabajo, calidad de trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emotiva y capacidad analítica), la validez de contenido se realizó por medio de juicio de expertos, con un coeficiente kappa de 0.79 y con un índice de confiabilidad según alfa de cronbach de 0.92. Este fue auto administrado al paciente, para lo cual se tomó como criterio que este lucido, orientado en tiempo, espacio y persona. Para la medición de la variable se codificaron las respuestas y se obtuvieron puntuaciones por cada dimensión, siendo estas:

Cuadro 3: Medición de la variable Desempeño laboral desde la percepción del paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

CATEGORIZACIÓN POR DIMENSIONES	MEDICIÓN DE LA VARIABLE		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Desempeño Laboral Global	57 – 95	38 – 56	19-37
Conocimiento de trabajo	16 – 20	10 – 15	4 – 9
Calidad de trabajo	19 – 25	12 – 18	5 - 11
Relación con las personas	16 – 20	10 – 15	4 – 9
Estabilidad emotiva	11 – 15	7 – 10	3 – 6
Capacidad de análisis	11 – 15	7 – 10	3 – 6

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

3.7 Validez del instrumento

Los instrumentos de medición deben ser plenamente válidos y confiables, todo instrumento de medición debe poseer estos dos requisitos:

Validez del instrumento: La validez de contenido es el grado en que la medición representa al concepto o variable medida (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos. Autores como Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) sugieren un rango de dos hasta 20 expertos para la validación de contenido (McGartland, Berg, Tebb, Lee, & Rauch, 2003)

Se realizó el Juicio de Expertos, entrevistando a 6 profesionales considerados expertos en el tema motivo de investigación, a cada uno de los cuales se le presentó un resumen del Proyecto, el instrumento propuesto por el investigador, y una Guía para la validez que consta de 13 preguntas, para emitir su juicio de manera individual.

Los juicios emitidos permitieron determinar la consistencia interna del instrumento mediante el estadístico Kappa. El Índice Kappa (κ) corresponde a la proporción de concordancias observadas sobre el total de observaciones, habiendo excluido las concordancias atribuibles al azar. El coeficiente kappa (κ) toma valores entre -1 y +1; mientras más cercano a +1, mayor es el grado de concordancia inter-observador (Cerdeira & Villaroel, 2008).

Se obtuvo un Índice de Kappa de 0,79 el cual representa un Grado de Concordancia Sustancial o Bueno. (VER ANEXO F)

Confiabilidad: con respecto a la confiabilidad el instrumento se analizó a través del programa SPSS versión 21, con el cálculo del coeficiente basado en el método de alfa de cronbach según Chávez (2006), quien indica que una investigación es confiable cuando se ubica entre los rangos de 0.6 y 1.0. Para medir la confiabilidad del mencionado instrumento se aplicó una prueba piloto a 16 profesionales de enfermería del Hospital Santa Rosa, y a 16 pacientes que no intervendrán en la medición posterior, se aplicó el coeficiente de alfa de cronbach, dando como resultado 0.71 para el instrumento que medirá ausentismo, 0.93 para el instrumento que evaluará desempeño laboral de los profesionales de enfermería desde la percepción de la autoevaluación, evaluación por los jefes y pares y 0.91 para el instrumento con el que los pacientes evaluarán a los profesionales de enfermería, es decir una evaluación del desempeño laboral en 360 grados.

3.8 Análisis de Datos.

Para llevar a cabo el estudio se realizó el trámite correspondiente a la oficina de Docencia e investigación del Hospital Santa Rosa, con el aval del Departamento de Enfermería para su revisión y aprobación. Una vez aprobado, se realizaron las coordinaciones con las enfermeras jefes de servicio con el fin de implementar el cronograma

de recolección de datos, el que tomo un tiempo de 20 a 30 minutos, del mismo modo, previo a la aplicación del instrumento, se utilizó el consentimiento informado.

Luego de la recolección de datos, se procesó la información en Excel y se elaboró la tabla de códigos y tabla matriz utilizando el paquete estadístico SPSS 21. La información se presentó en cuadros estadísticos a través de medidas descriptivas absolutas y relativas. Los resultados son presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para el análisis inferencial se hizo uso de la prueba Rho de Spearman, para analizar y contrastar la hipótesis considerando que existirán evidencias suficientes de significancia estadística si la probabilidad de equivocarse es menor al uno por ciento. ($p < 0.001$).

3.9 Aspectos Éticos

Para realizar el estudio, se consideró imprescindible la carta de aceptación que fue entregada por el Departamento de Docencia y Capacitación del Hospital Santa Rosa. Respecto al consentimiento informado, se usaron los formatos modelo para investigación científica, firmado por el profesional de enfermería y pacientes participantes en el estudio, en todo momento se garantizó la confidencialidad, la información recopilada se utilizó solo con fines de estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Se obtuvo la participación de 63 profesionales de enfermería, así como participaron como evaluadores 126 pares, 5 jefes y 315 pacientes. Al procesarse los datos obtenidos a nivel de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia, medicina, oncología, ginecología y cirugía – Hospital Santa Rosa en el año 2017, se obtuvieron resultados de sus características sociodemográficas, de los factores condicionantes del ausentismo y del desempeño laboral.

De tal manera que los datos generales, mostraron que la edad predominante se ubica entre los 29 a 39 años de edad, con un máximo de (91.67%) en el servicio de oncología y un mínimo de (11.11%) en el servicio de ginecología. Seguido del grupo comprendido entre 40 a 50 años, representado por el servicio de emergencia (50%) y ginecología (44.44%). En líneas generales (46.03%) tienen entre 29 a 39 años de edad, (33.33%) entre 40 a 50 años y (20.64%) entre 51 a 61 años (Véase la figura 1).

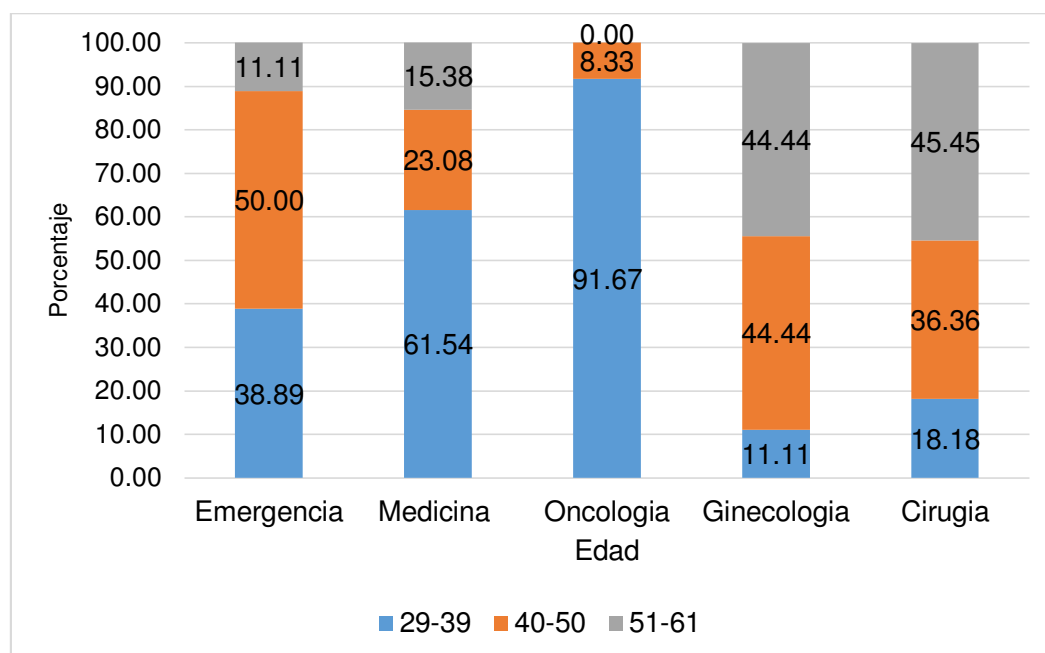


Figura 1. Resultados según edad de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Respecto al género, prevalece el sexo femenino, siendo el más representativo en el servicio de ginecología con un (100%), seguido del servicio de oncología con (91.67%). En el servicio de emergencia se puede apreciar que un (27.78%) corresponde al sexo masculino, seguido del servicio de medicina con un (15.38%). Desde el punto de vista del área de hospitalización (84.13%) corresponden al sexo femenino y (15.87%) al sexo masculino (Véase la figura 2).

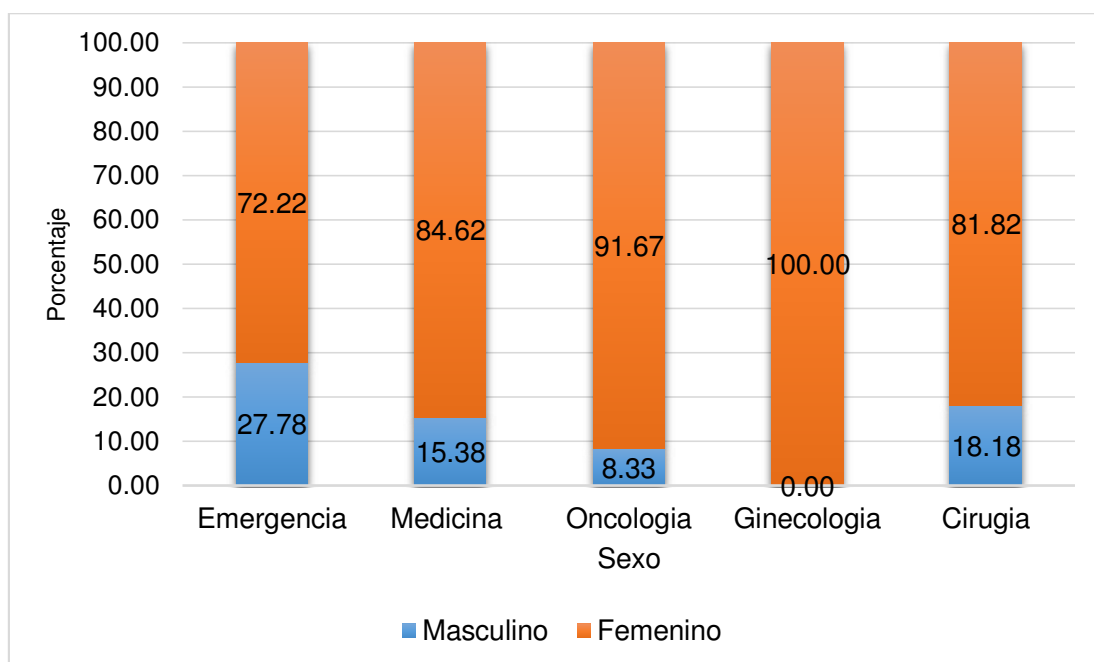


Figura 2. Resultados según sexo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En relación a su estado civil, se impone el estado civil casado, con un (88.89%) en el servicio de ginecología y un (72.73%) en el servicio de cirugía. Por otra parte, un (50%) de los licenciados que laboran en el servicio de ginecología y un (46.15%) del servicio de medicina, manifestaron pertenecer al estado civil soltero. Un mínimo porcentaje de (33.33%) del servicio de emergencia manifestó ser divorciado. En resultados generales el (31.75%) de los licenciados manifestaron ser solteros, (53.97%) casados, (12.70%) divorciados y (1.59%) convivientes (Véase la Figura 3).

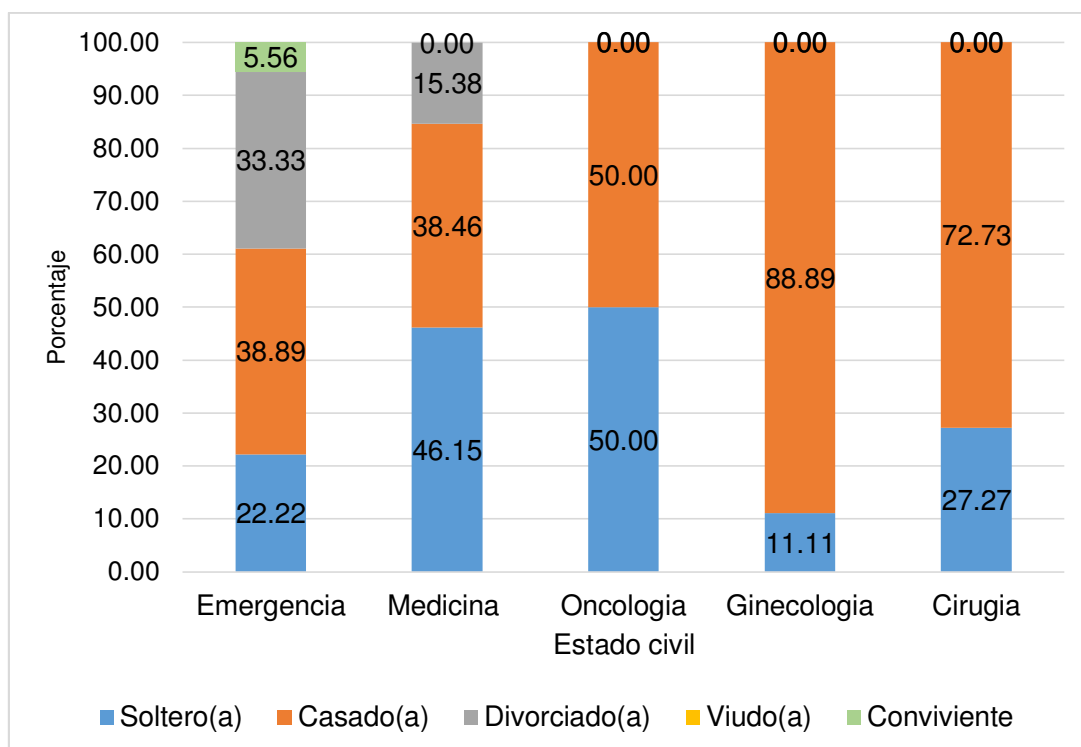


Figura 3. Resultados según estado civil de los de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Respecto al tiempo laboral, prima el tiempo de 1 a 11 años, en el que vienen laborando los profesionales de enfermería, siendo más típico en el servicio de oncología con un (100%) y un (69.23%) en el servicio de medicina. En cambio, en el servicio de cirugía un (63.64%) se ubica entre los 12 a 22 años de tiempo laboral, seguido de un (44.44%) en los servicios de emergencia y ginecología. Del mismo modo un (44.44%) se ubica entre los 23 a 33 años de tiempo laboral en el servicio de ginecología. En gran medida un (49.21%) corresponden al tiempo laboral de 1 a 11 años, (36.51%) de 12 a 22 años y un (14.29%) al tiempo laboral de 23 a 33 años (Véase la Figura 4).

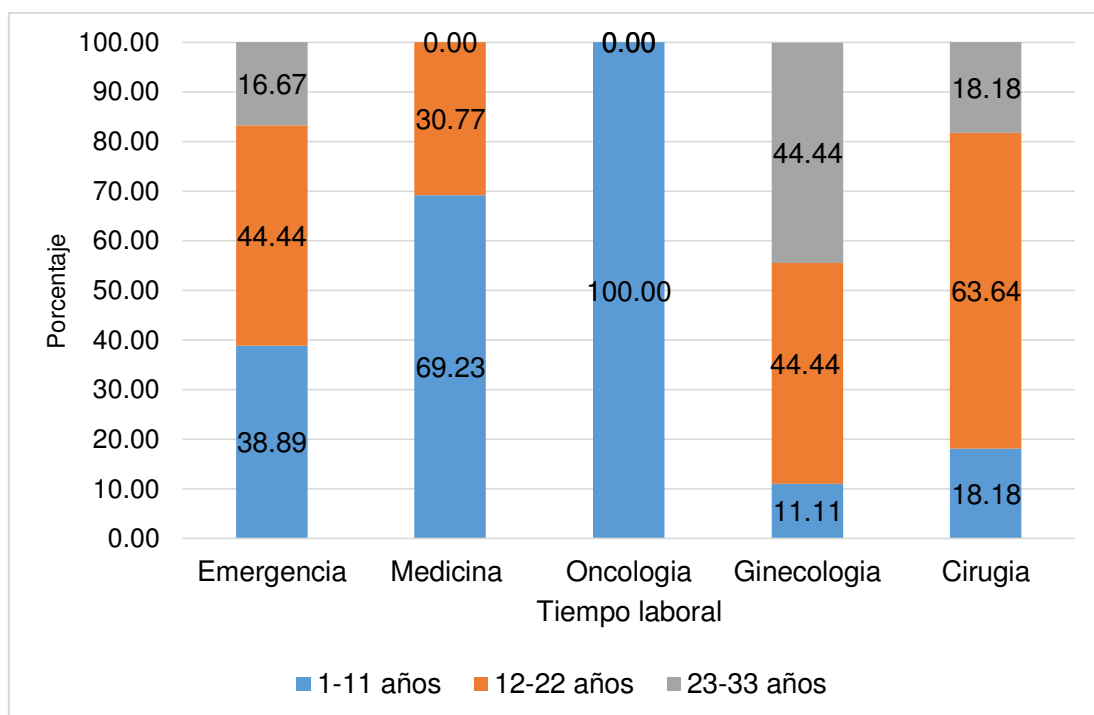


Figura 4. Resultados según tiempo laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Acerca de su condición laboral, es característico apreciar que el (100%) de los profesionales de enfermería, se encuentran bajo el régimen de nombramiento en el servicio de ginecología seguido de un (88.89%) en el servicio de emergencia. Así mismo, un (18.18%) de los profesionales del servicio de cirugía aun pertenecen al régimen de contrato administrativo de servicios (CAS) y un (8.33%) del servicio de oncología se encuentran bajo la modalidad de terceros. En términos generales, (84.13%) vienen laborando bajo el régimen de nombramiento, (11.11%) bajo el régimen CAS y (4.76%) laboran bajo la condición de servicio tercerizado (Véase la Figura 5).

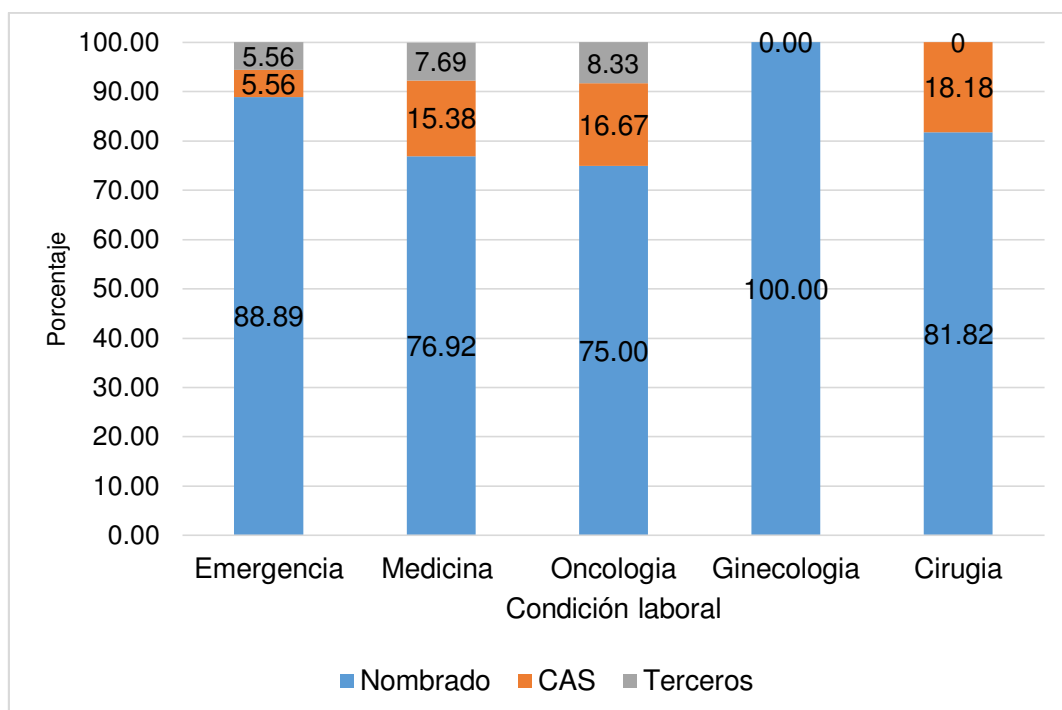


Figura 5. Resultados según condición laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En cuanto a si presentan alguna enfermedad crónica, el (100%) de los profesionales de enfermería del servicio de oncología y el (92.31%) de los profesionales del servicio de medicina, manifestaron no presentar ninguna enfermedad crónica, así mismo un (22.22%) del servicio de ginecología revelaron la presencia de una enfermedad crónica. Consolidando el área de hospitalización adultos, (9.52%) manifestaron presentar una enfermedad crónica y (90.48%) refirieron no presentar ninguna enfermedad crónica (Véase la Figura 6).

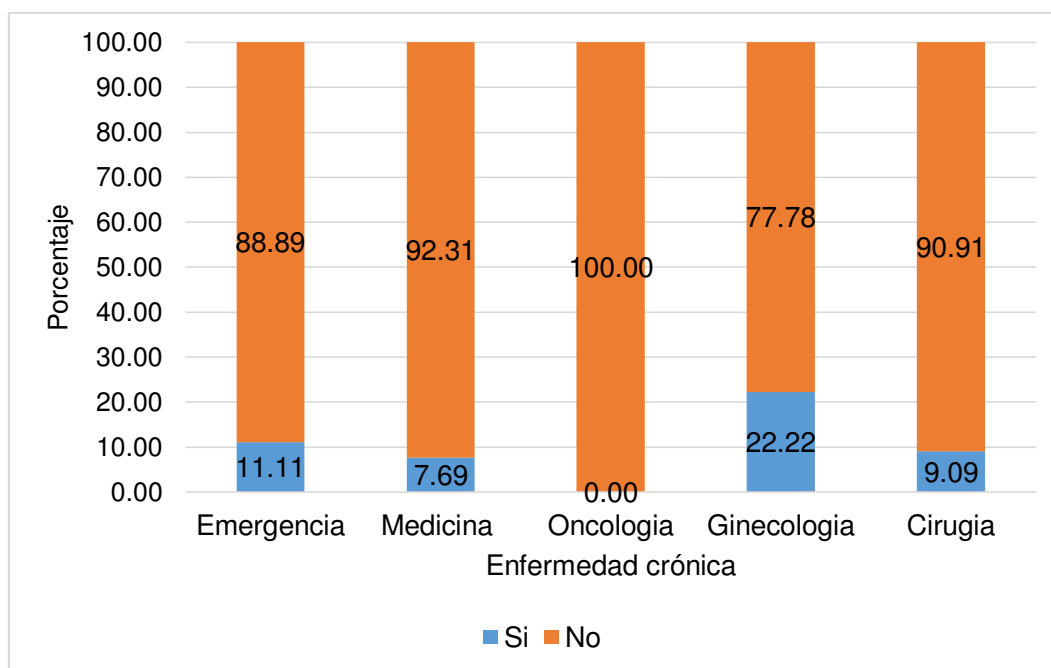


Figura 6. Resultados según presencia de enfermedad crónica de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Al analizar los resultados para determinar los factores condicionantes del ausentismo en el servicio de emergencia, en la dimensión factores individuales, (72.22%) expresaron que a veces en su hogar tienen responsabilidad de cuidar a otras personas y (72.22%) manifestaron que la distancia de su domicilio al centro laboral casi nunca les causa muchas dificultades. Los resultados relevantes correspondientes a la dimensión factores lugar de trabajo, (72.22%) refirieron que, a veces se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral; (72.22%) manifestaron que casi nunca disponen de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención; mientras que (66.67%) expresaron que casi nunca disponen de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa. Por otra parte, en la dimensión factores de contenido de trabajo, (66.67%) manifestaron que, en su turno, casi nunca atiende a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero; (72.22%) refirieron que casi

nunca han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas; (77.78%) respondieron que casi nunca la distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y (66.67%) expresaron que nunca ha considerado que su sueldo es el que debería ganar. Finalmente, los resultados que corresponden a la dimensión factores de contexto específico y de cultura, (77.78%) a veces participan en las actividades programadas en su servicio; (61.11%) manifestaron que su jefe casi nunca solicito opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio y (77.78%) refirieron que el personal que labora en su servicio casi nunca se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo. (Véase el cuadro 4)

Según los resultados que corresponden a la dimensión factores individuales, en el servicio de emergencia, el 16.67% considero que es un condicionante alto del ausentismo, 77.78% lo considero como un condicionante medio y 5.56% como un condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 16.67% lo considero como un condicionante alto, 77.78% como un condicionante medio y 5.56% atribuyo a este un condicionante bajo. Así mismo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 6% señalo a estos factores como un condicionante alto y 100% indico que es un condicionante medio. En la dimensión factores de contexto específico y de cultura, 83.33% lo considero como un condicionante medio y 16.67% como un condicionante bajo (Véase la Figura 7).

Cuadro 4: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Factores Individuales												
En su hogar Ud., tiene responsabilidad de cuidar a otras personas.	2	11.11	3	16.67	13	72.22	0	0.00	0	0.00	18	100
A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios	7	38.89	4	22.22	7	38.89	0	0.00	0	0.00	18	100
La distancia de su domicilio a su centro laboral le causa muchas dificultades	2	11.11	13	72.22	3	16.67	0	0.00	0	0.00	18	100
Lugar de trabajo												
Se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral	0	0.00	5	27.78	13	72.22	0	0.00	0	0.00	18	100
Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención.	0	0.00	13	72.22	5	27.78	0	0.00	0	0.00	18	100
El servicio donde Ud., labora dispone de iluminación adecuada.	1	5.56	10	55.56	7	38.89	0	0.00	0	0.00	18	100
La ventilación es adecuada en su servicio.	9	50.00	5	27.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	18	100
Dispone de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa.	5	27.78	12	66.67	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100
Contenido de trabajo												
En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	0	0.00	12	66.67	6	33.33	0	0.00	0	0.00	18	100
Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas	4	22.22	13	72.22	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100
La distribución del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	0	0.00	14	77.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	18	100
Considera Ud., que su sueldo, es el que debería ganar.	12	66.67	5	27.78	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100
Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas	1	5.56	5	27.78	12	66.67	0	0.00	0	0.00	18	100
Contexto específicos y de cultura												
Participa en las actividades programadas en su servicio	1	5.56	3	16.67	14	77.78	0	0.00	0	0.00	18	100
Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio.	2	11.11	11	61.11	5	27.78	0	0.00	0	0.00	18	100
El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	0	0.00	14	77.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	18	100
Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo	14	77.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100
Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) antes que las laborales	10	55.56	4	22.22	4	22.22	0	0.00	0	0.00	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

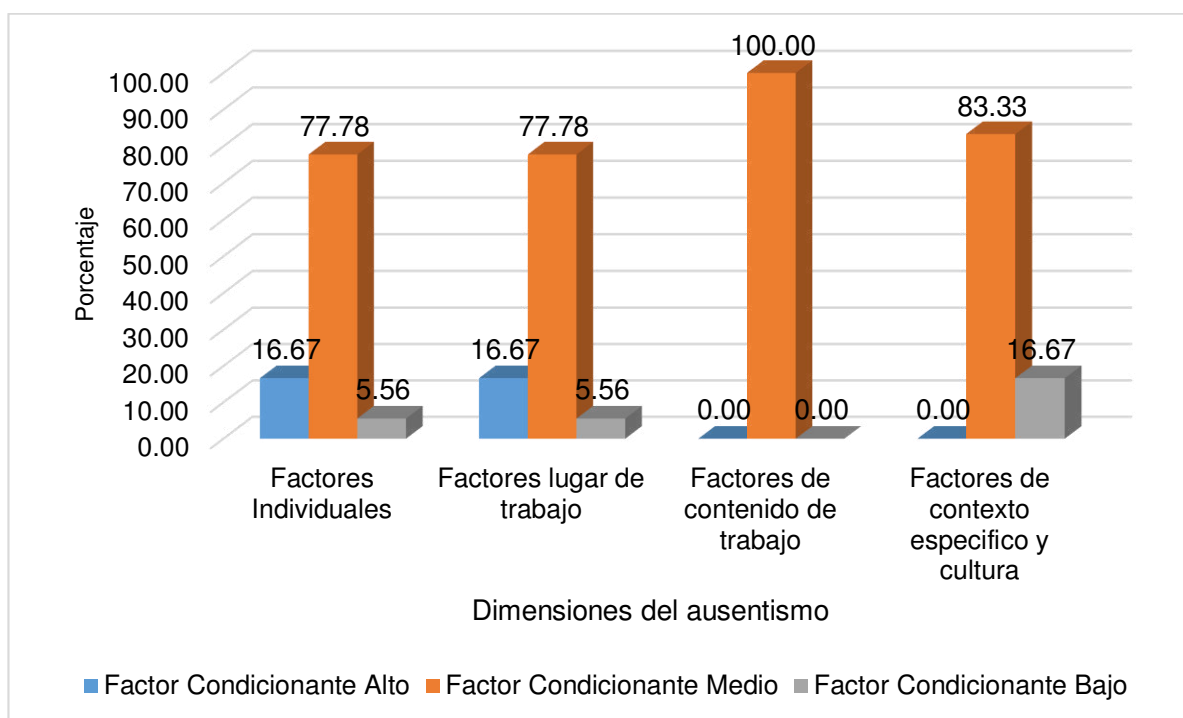


Figura 7. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En cuanto a los resultados para determinar los factores condicionantes del ausentismo en el servicio de medicina, evidenciaron que, en la dimensión factores individuales, (53.85%) de los profesionales expresaron que a veces en su hogar tienen responsabilidad de cuidar a otras personas y (61.54%) manifestaron que la distancia de su domicilio al centro laboral casi nunca les causa muchas dificultades. Referente a la dimensión factores lugar de trabajo, (53.85%) los profesionales refirieron que casi nunca disponen de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención; (53.85%) manifestaron que la ventilación casi nunca es adecuada en su servicio; mientras que (61.54%) expresaron que casi nunca disponen de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa. Por otra parte, en la dimensión factores de contenido de trabajo, (69.23%) manifestaron que, en

su turno, casi nunca atiende a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero; (69.23%) refirieron que casi nunca han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas; (69.23%) respondieron que casi nunca la distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y (69.23%) expresaron que nunca ha considerado que su sueldo es el que debería ganar. Concerniente a la dimensión factores de contexto específico y de cultura, (46.15%) de los profesionales opinaron que a veces participan en las actividades programadas en su servicio; (53.85%) manifestaron que su jefe casi nunca solicito opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio, (53.85%) refirieron que el personal que labora en su servicio casi nunca se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo y (53.85%) nunca ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo. (Véase el cuadro 5)

Con respecto a los resultados que corresponden a la dimensión factores individuales, en el servicio de medicina, el 7.69% considero que es un condicionante alto del ausentismo, 76.92% lo considero como un condicionante medio y 15.38% como un condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 30.77% lo considero como un condicionante alto y 69.23% atribuyo a este un condicionante bajo. Asi mismo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 23.08% señalo a estos factores como un condicionante alto, 69.23 como un condicionante medio y 7.69% indico que es un condicionante medio. En la dimensión factores de contexto específico y de cultura, 15.38% lo considero como un condicionante medio, 53.85% como un condicionante medio y 30.77 como un condicionante alto. (Véase la Figura 8).

Cuadro 5: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Factores Individuales												
En su hogar Ud., tiene responsabilidad de cuidar a otras personas.	0	0.00	5	38.46	7	53.85	0	0.00	1	7.69	13	100
A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios	4	30.77	3	23.08	6	46.15	0	0.00	0	0.00	13	100
La distancia de su domicilio a su centro laboral le causa muchas dificultades	2	15.38	8	61.54	2	15.38	0	0.00	1	7.69	13	100
Lugar de trabajo												
Se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral	0	0.00	6	46.15	6	46.15	0	0.00	1	7.69	13	100
Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención.	0	0.00	5	38.46	7	53.85	0	0.00	1	7.69	13	100
El servicio donde Ud., labora dispone de iluminación adecuada.	1	7.69	5	38.46	5	38.46	0	0.00	2	15.38	13	100
La ventilación es adecuada en su servicio.	1	7.69	7	53.85	4	30.77	0	0.00	1	7.69	13	100
Dispone de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa.	3	23.08	8	61.54	2	15.38	0	0.00	0	0.00	13	100
Contenido de trabajo												
En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	1	7.69	9	69.23	3	23.08	0	0.00	0	0.00	13	100
Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas	0	0.00	9	69.23	4	30.77	0	0.00	0	0.00	13	100
La distribución del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	0	0.00	9	69.23	4	30.77	0	0.00	0	0.00	13	100
Considera Ud., que su sueldo, es el que debería ganar.	9	69.23	3	23.08	1	7.69	0	0.00	0	0.00	13	100
Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas	1	7.69	7	53.85	4	30.77	0	0.00	1	7.69	13	100
Contexto específicos y de cultura												
Participa en las actividades programadas en su servicio	1	7.69	6	46.15	5	38.46	0	0.00	1	7.69	13	100
Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio.	3	23.08	6	46.15	4	30.77	0	0.00	0	0.00	13	100
El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	0	0.00	7	53.85	6	46.15	0	0.00	0	0.00	13	100
Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo	7	53.85	5	38.46	1	7.69	0	0.00	0	0.00	13	100
Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) antes que las laborales	6	46.15	4	30.77	1	7.69	0	0.00	2	15.38	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

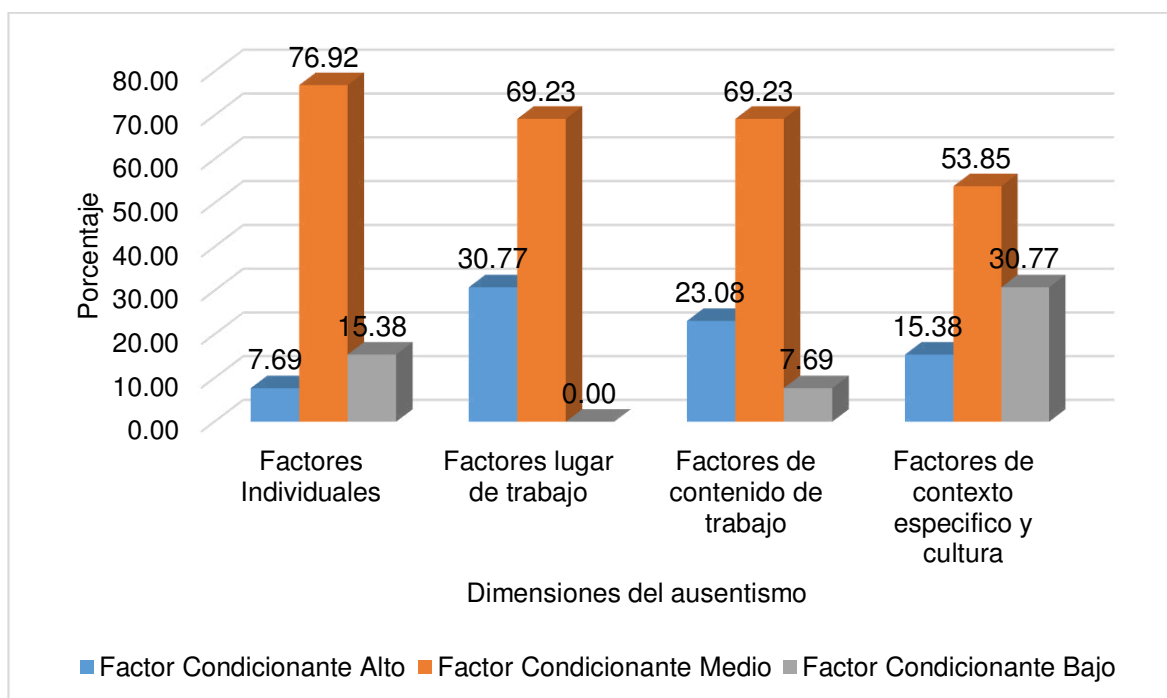


Figura 8. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Así mismo, los resultados para determinar los factores condicionantes del ausentismo en el servicio de oncología, mostraron que en la dimensión factores individuales, (41.67%) expresaron que a veces en su hogar tienen responsabilidad de cuidar a otras personas y (50.00%) manifestaron que aparte de trabajar en el hospital, nunca trabaja en otros nosocomios. Los resultados más resaltantes correspondientes a la dimensión factores lugar de trabajo, plasma que (41.67%) refirieron que, a veces se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral; (50.00%) manifestaron que casi nunca disponen de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención; mientras que (50.00%) expresaron que casi nunca disponen de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa. Por otra parte, en la dimensión factores de contenido de

trabajo, (50.00%) manifestaron que, en su turno, casi nunca atiende a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero; (58.33%) refirieron que a veces han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas; (50.00%) respondieron que a veces la distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y (75.00%) expresaron que nunca ha considerado que su sueldo es el que debería ganar. Finalmente, los resultados que corresponden a la dimensión factores de contexto específico y de cultura, (41.67%) a veces participan en las actividades programadas en su servicio; (75.00%) manifestaron que su jefe a veces solicitó opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio y (66.67%) refirieron que el personal que labora en su servicio a veces se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo (Véase el cuadro 6).

Alusivo a los resultados que corresponden a la dimensión factores individuales, en el servicio de oncología, el 8.33% consideró que es un condicionante alto del ausentismo, 58.33% lo consideró como un condicionante medio y 33.33% como un condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 50.00% lo consideró como un condicionante alto y 50.00% atribuyó a este un condicionante medio. Por consiguiente, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 25.00% señaló a estos factores como un condicionante alto, 66.67% como un condicionante medio y 8.33% indicó que es un condicionante medio. Por último, en la dimensión factores de contexto específico y de cultura, 25.00% lo consideró como un condicionante alto y 75.00% como un condicionante alto. (Véase la Figura 9).

Cuadro 6: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Factores Individuales												
En su hogar Ud., tiene responsabilidad de cuidar a otras personas.	4	33.33	2	16.67	5	41.67	0	0.00	1	8.33	12	100
A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios	6	50.00	3	25.00	3	25.00	0	0.00	0	0.00	12	100
La distancia de su domicilio a su centro laboral le causa muchas dificultades	5	41.67	5	41.67	2	16.67	0	0.00	0	0.00	12	100
Lugar de trabajo												
Se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral	1	8.33	5	41.67	4	33.33	0	0.00	2	16.67	12	100
Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención.	0	0.00	6	50.00	4	33.33	0	0.00	2	16.67	12	100
El servicio donde Ud., labora dispone de iluminación adecuada.	1	8.33	5	41.67	5	41.67	0	0.00	1	8.33	12	100
La ventilación es adecuada en su servicio.	1	8.33	5	41.67	5	41.67	0	0.00	1	8.33	12	100
Dispone de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa.	1	8.33	5	41.67	6	50.00	0	0.00	0	0.00	12	100
Contenido de trabajo												
En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	1	8.33	6	50.00	5	41.67	0	0.00	0	0.00	12	100
Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas	2	16.67	2	16.67	7	58.33	0	0.00	1	8.33	12	100
La distribución del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	1	8.33	4	33.33	6	50.00	0	0.00	1	8.33	12	100
Considera Ud., que su sueldo, es el que debería ganar.	9	75.00	2	16.67	1	8.33	0	0.00	0	0.00	12	100
Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas	0	0.00	3	25.00	7	58.33	0	0.00	2	16.67	12	100
Contexto específicos y de cultura												
Participa en las actividades programadas en su servicio	0	0.00	4	33.33	5	41.67	0	0.00	3	25.00	12	100
Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio.	0	0.00	0	0.00	9	75.00	0	0.00	3	25.00	12	100
El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	0	0.00	3	25.00	8	66.67	0	0.00	1	8.33	12	100
Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo	7	58.33	5	41.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12	100
Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) antes que las laborales	5	41.67	4	33.33	3	25.00	0	0.00	0	0.00	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de oncología – Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

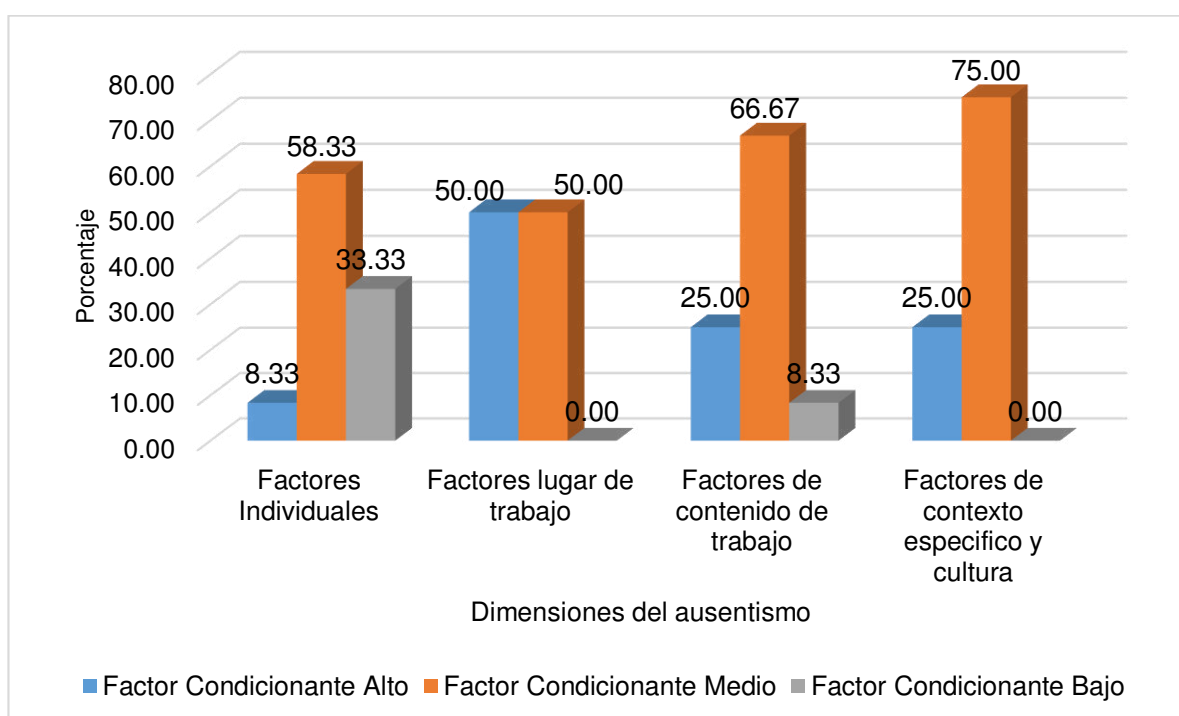


Figura 9. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Por otra parte, los resultados para determinar los factores condicionantes del ausentismo en el servicio de ginecología, mostraron que en la dimensión factores individuales, (66.67%) expresaron que a veces en su hogar tienen responsabilidad de cuidar a otras personas y (55.56%) manifestaron que aparte de trabajar en el hospital, nunca trabaja en otros nosocomios. Los resultados correspondientes a la dimensión factores lugar de trabajo, ilustra que (66.67%) refirieron que, casi nunca se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral; (66.67%) manifestaron que casi nunca disponen de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención; mientras que (77.78%) expresaron que el servicio donde laboran casi nunca dispone de iluminación adecuada y (66.67%) manifestaron que la ventilación casi nunca es adecuada así como que casi nunca disponen de muebles y

enseres cómodos para realizar su labor administrativa. Del mismo modo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, (55.56%) manifestaron que, en su turno, casi nunca atiende a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero; (77.78%) refirieron que casi nunca han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas, (55.56%) respondieron que a veces la distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y (66.67%) expresaron que nunca ha considerado que su sueldo es el que debería ganar. Así pues, los resultados que corresponden a la dimensión factores de contexto específico y de cultura, (55.56%) refirieron que a veces participan en las actividades programadas en su servicio; (55.56%) manifestaron que su jefe casi nunca solicitó opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio y (66.67%) refirieron que el personal que labora en su servicio casi nunca se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo así como que casi nunca priorizan sus actividades personales antes que las laborales (Véase el cuadro 7).

En relación a los resultados que corresponden a la dimensión factores individuales, en el servicio de ginecología, el 11.11% consideró que es un condicionante alto del ausentismo, 55.56% lo consideró como un condicionante medio y 33.33% como un condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 22.22% lo consideró como un condicionante alto, 66.67% atribuyó a este un condicionante medio y 11.11% un condicionante bajo. Así mismo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 88.89% señaló a estos factores como un condicionante medio y 11.11% indicó que es un condicionante bajo. En la dimensión factores de contexto específico y de cultura, 88.89% lo consideró como un condicionante medio y 11.11% como un condicionante bajo (Véase la Figura 10).

Cuadro 7: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Factores Individuales												
En su hogar Ud., tiene responsabilidad de cuidar a otras personas.	0	0.00	3	33.33	6	66.67	0	0.00	0	0.00	9	100
A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios	5	55.56	3	33.33	1	11.11	0	0.00	0	0.00	9	100
La distancia de su domicilio a su centro laboral le causa muchas dificultades	3	33.33	5	55.56	1	11.11	0	0.00	0	0.00	9	100
Lugar de trabajo												
Se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral	0	0.00	6	66.67	2	22.22	0	0.00	1	11.11	9	100
Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención.	0	0.00	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	9	100
El servicio donde Ud., labora dispone de iluminación adecuada.	0	0.00	7	77.78	2	22.22	0	0.00	0	0.00	9	100
La ventilación es adecuada en su servicio.	1	11.11	6	66.67	2	22.22	0	0.00	0	0.00	9	100
Dispone de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa.	2	22.22	6	66.67	1	11.11	0	0.00	0	0.00	9	100
Contenido de trabajo												
En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	2	22.22	5	55.56	2	22.22	0	0.00	0	0.00	9	100
Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas	1	11.11	7	77.78	1	11.11	0	0.00	0	0.00	9	100
La distribución del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	0	0.00	5	55.56	4	44.44	0	0.00	0	0.00	9	100
Considera Ud., que su sueldo, es el que debería ganar.	6	66.67	2	22.22	1	11.11	0	0.00	0	0.00	9	100
Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas	1	11.11	5	55.56	3	33.33	0	0.00	0	0.00	9	100
Contexto específicos y de cultura												
Participa en las actividades programadas en su servicio	1	11.11	3	33.33	5	55.56	0	0.00	0	0.00	9	100
Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio.	2	22.22	5	55.56	2	22.22	0	0.00	0	0.00	9	100
El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	2	22.22	4	44.44	3	33.33	0	0.00	0	0.00	9	100
Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	100
Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) antes que las laborales	6	66.67	1	11.11	2	22.22	0	0.00	0	0.00	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología – Hospital Santa Rosa, 2017.

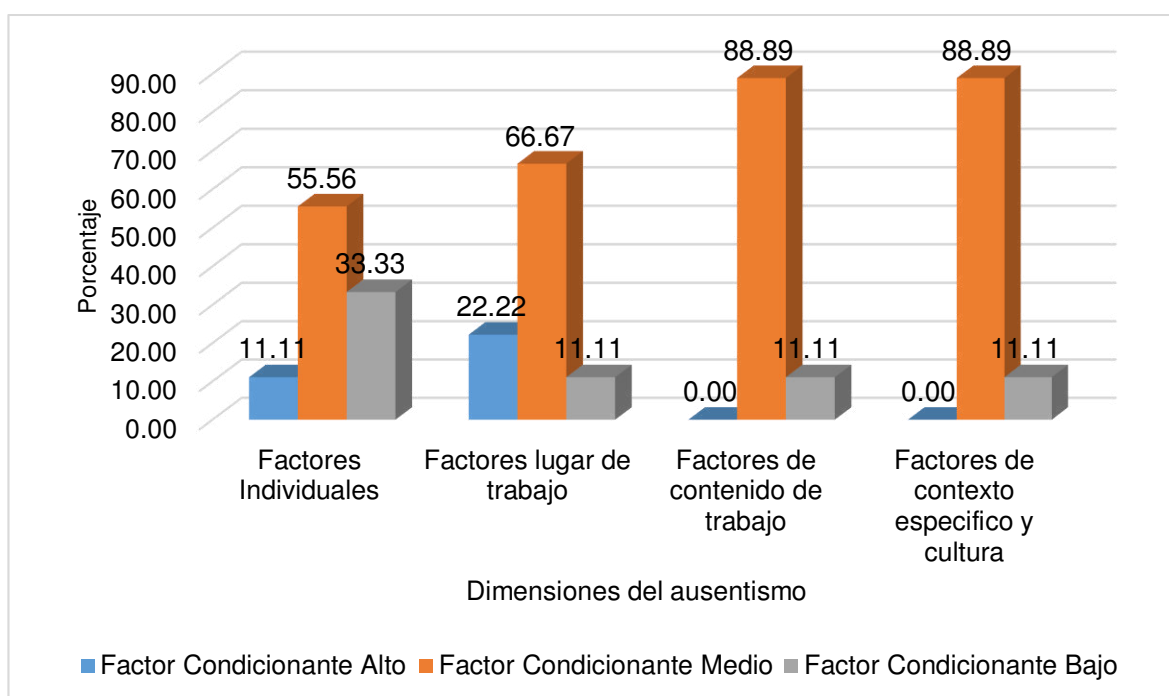


Figura 10. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Relativo a los resultados para determinar los factores condicionantes del ausentismo en el servicio de cirugía, los profesionales expresaron en la dimensión factores individuales, (63.64%) que aparte de trabajar en el hospital, nunca trabaja en otros nosocomios y (72.73%) manifestaron que la distancia de su domicilio a su centro laboral nunca le causa dificultades. Los resultados correspondientes a la dimensión factores lugar de trabajo, mostro que (72.73%) refirieron que, a veces se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral; (45.67%) manifestaron que el servicio donde laboran casi nunca dispone de iluminación adecuada, mientras que (45.45%) expresaron que el servicio donde laboran a veces disponen de iluminación adecuada y (45.45%) manifestaron que casi nunca disponen de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa. Del mismo modo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, (45.45%) manifestaron que, en su turno, casi nunca atiende a sus pacientes y además a los pacientes

designados de otro compañero, (72.73%) refirieron que casi nunca han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas, (45.45%) respondieron que a veces la distribución del personal permite que se realice un trabajo eficiente y (54.55%) expresaron que nunca ha considerado que su sueldo es el que debería ganar. Para concluir, los resultados que corresponden a la dimensión factores de contexto específico y de cultura, (63.64%) manifestaron que su jefe a veces solicito opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio, (54.55%) refirieron que el personal que labora en su servicio a veces se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo, (81.82%) señalaron que nunca han sido agredidos verbal o físicamente por algún compañero de trabajo y (63.64%) nunca prioriza sus actividades personales antes que las laborales (Véase el cuadro 8).

Por otro lado, los resultados que concernientes a la dimensión factores individuales, en el servicio de cirugía, el 72.73% considero que es un condicionante medio del ausentismo y 27.27% como un condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 54.55% lo considero como un condicionante alto, 36.36% atribuyo a este un condicionante medio y 9.09% un condicionante bajo. Asi mismo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 18.18% señalo a estos factores como un condicionante alto, 54.55% un condicionante medio y 27.27% indico que es un condicionante bajo. En la dimensión factores de contexto específico y de cultura, 27.27% lo considero como un condicionante alto y 72.73% como un condicionante medio. (Véase la Figura 11).

Cuadro 8: Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Factores Individuales												
En su hogar Ud., tiene responsabilidad de cuidar a otras personas.	3	27.27	3	27.27	5	45.45	0	0.00	0	0.00	11	100
A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios	7	63.64	1	9.09	3	27.27	0	0.00	0	0.00	11	100
La distancia de su domicilio a su centro laboral le causa muchas dificultades	8	72.73	1	9.09	2	18.18	0	0.00	0	0.00	11	100
Lugar de trabajo												
Se mantiene la limpieza, higiene y salubridad en su centro laboral	0	0.00	3	27.27	8	72.73	0	0.00	0	0.00	11	100
Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención.	1	9.09	3	27.27	4	36.36	0	0.00	3	27.27	11	100
El servicio donde Ud, labora dispone de iluminación adecuada.	1	9.09	2	18.18	5	45.45	0	0.00	3	27.27	11	100
La ventilación es adecuada en su servicio.	1	9.09	4	36.36	5	45.45	0	0.00	1	9.09	11	100
Dispone de muebles y enseres cómodos para realizar su labor administrativa.	1	9.09	5	45.45	3	27.27	2	18.18	0	0.00	11	100
Contenido de trabajo												
En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	5	45.45	4	36.36	2	18.18	0	0.00	0	0.00	11	100
Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas	2	18.18	8	72.73	1	9.09	0	0.00	0	0.00	11	100
La distribución del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	0	0.00	5	45.45	6	54.55	0	0.00	0	0.00	11	100
Considera Ud., que sus sueldo, es el que debería ganar.	6	54.55	2	18.18	3	27.27	0	0.00	0	0.00	11	100
Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas	1	9.09	3	27.27	5	45.45	2	18.18	0	0.00	11	100
Contexto específicos y de cultura												
Participa en las actividades programadas en su servicio	1	9.09	2	18.18	5	45.45	1	9.09	2	18.18	11	100
Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio.	1	9.09	7	63.64	3	27.27	0	0.00	0	0.00	11	100
El personal que labora en sus servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	0	0.00	4	36.36	6	54.55	0	0.00	1	9.09	11	100
Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo	9	81.82	2	18.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	100
Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) antes que las laborales	7	63.64	1	9.09	3	27.27	0	0.00	0	0.00	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía – Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

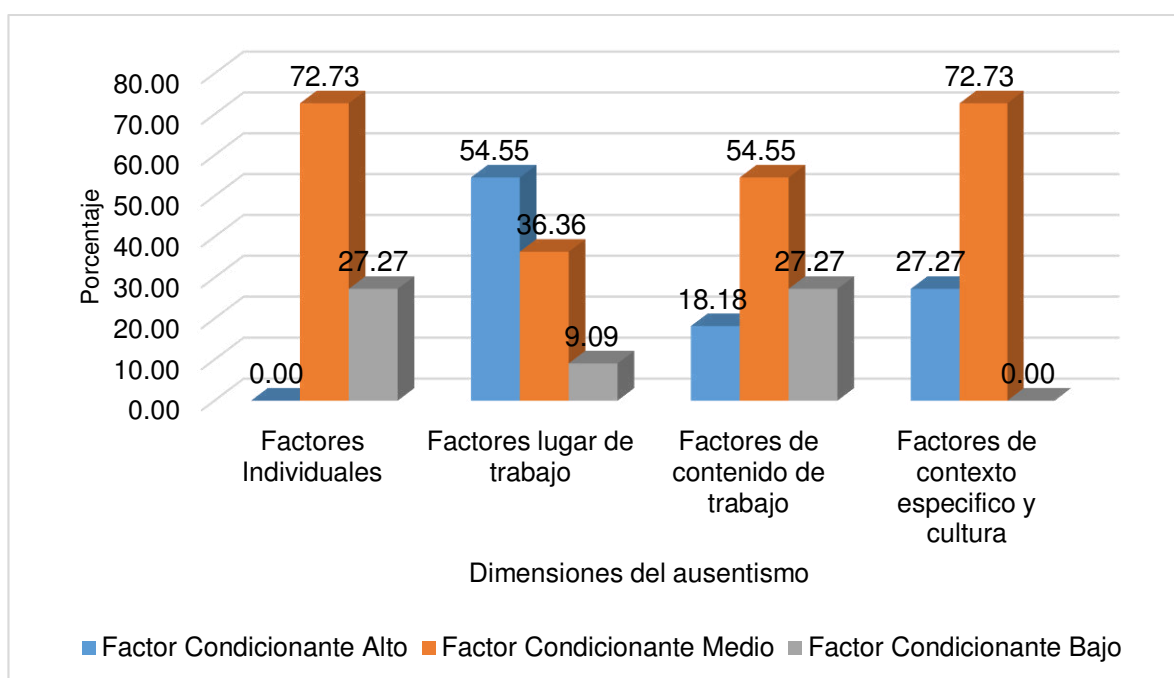


Figura 11. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En síntesis, los resultados por servicio, permitieron observar que prevalece el ausentismo como un factor condicionante medio, así mismo el 25% del servicio de oncología, consideraron al ausentismo como un condicionante alto y un 9.09% del servicio de cirugía lo atribuyó como un condicionante bajo (Véase la figura 12)

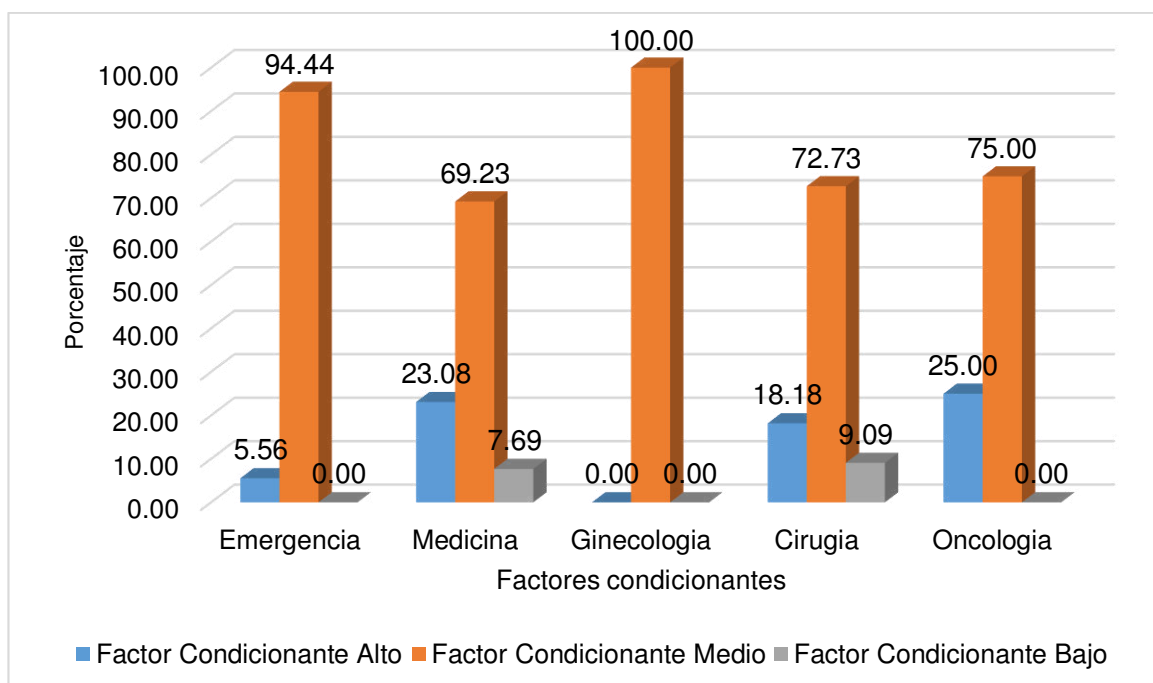


Figura 12. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

De manera general, los resultados que corresponden a la dimensión factores individuales, el 9.52% lo considero como un factor condicionante alto del ausentismo, el 69.84% como factor condicionante medio y 20.63% le atribuyo un factor condicionante bajo. En la dimensión factores de lugar de trabajo, 33.33% los considero como un factor condicionante alto del ausentismo, 61.90% los señalo como un factor condicionante medio y 4.76% como un factor condicionante bajo. Asi mismo, en la dimensión factores de contenido de trabajo, 12.70% los atribuyo como un factor condicionante alto del ausentismo, 77.78% como un factor condicionante medio y 9.52% como un factor condicionante bajo. Finalmente, en la dimensión factores de contexto específico y cultura, 12.70% los considero como un factor un condicionante alto, 74.60% como un condicionante medio y el 12.70% como un condicionante alto (Véase la Figura 13).

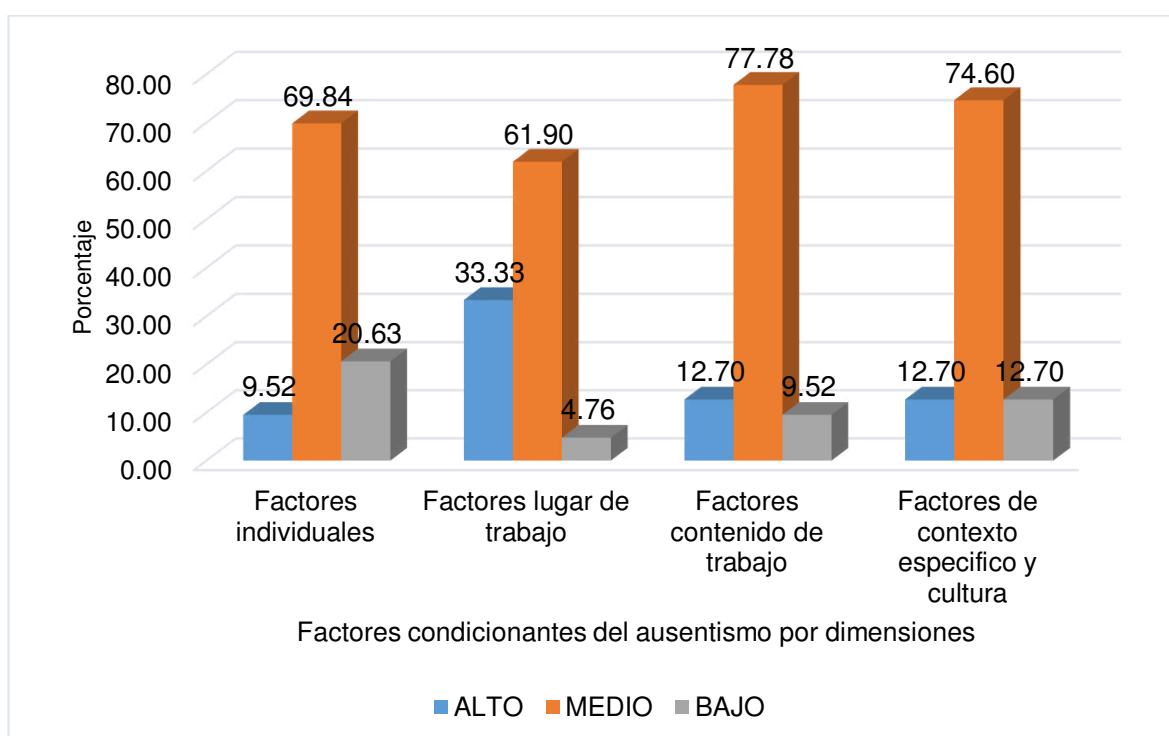


Figura 13. Resultados de los factores condicionantes del ausentismo por dimensiones de los profesionales de enfermería del área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En resumen, los resultados globales mostraron que 14.29% del profesional entrevistado del área de hospitalización consideraron un factor condicionante alto al ausentismo, 82.54% un condicionante medio y 3.17% lo considero un condicionante bajo (Véase la Figura 14)

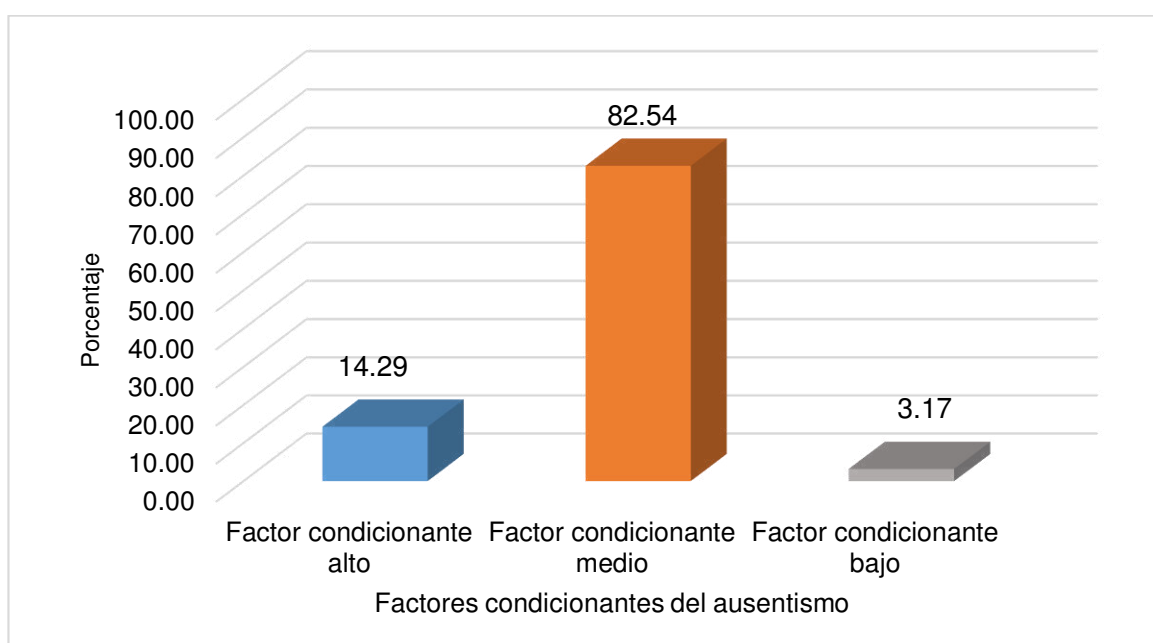


Figura 14. Resultados globales de los factores condicionantes del ausentismo de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Al interpretar el desempeño laboral en el servicio de emergencia, según la fase autoevaluación, en la dimensión conocimiento de trabajo, el (88.9%) manifestaron que en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada de enfermería, el (72.2%) expresaron que siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, el (55.6%) refirieron que casi siempre alcanzan los objetivos y metas establecidas por el servicio, mientras que el (33.3%) nunca ha tenido experiencia en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico. Respecto a la dimensión calidad de trabajo, el (88.9%) expresaron que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, el (72.2%) mencionaron que siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño, el (44.4%) formularon que casi

siempre se presentan y presentan a su equipo de trabajo en cada turno, mientras que el (44.4%) revelaron que nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. En la dimensión relaciones con las personas el (83.3%) declararon que siempre establecen relaciones interpersonales con respeto así como demuestran interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo, el (50%) nombraron que casi siempre su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente y el (38.9%) casi siempre hacen críticas constructivas sobre la práctica laboral. Sobre la dimensión estabilidad emotiva el (77.8%) revelaron que siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto como con sus compañeros como con los pacientes y el (66.7%) afirmaron que siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. En la dimensión capacidad de síntesis el (66.7%) expresaron que casi siempre identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el del personal a su cargo, de igual manera el (55.6%) casi siempre evidencian su preocupación por actualizarse y especializarse. En cuanto a la dimensión capacidad analítica, el (55.6%) refirieron que casi siempre hacen uso inteligente de los recursos, así como a veces existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo y el (44.4%) manifestaron que a veces integran nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente (Véase el cuadro 9).

**Cuadro 9: Resultados de la evaluación del desempeño laboral:
Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio
de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.**

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	2	11.1	16	88.9	18	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	33.3	12	66.7	18	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	27.8	13	72.2	18	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	1	5.6	8	44.4	9	50.0	18	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	27.8	13	72.2	18	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	1	5.6	7	38.9	10	55.6	18	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	2	11.1	10	55.6	6	33.3	18	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	1	5.6	5	27.8	12	66.7	18	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	2	11.1	2	11.1	4	22.2	5	27.8	5	27.8	18	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	1	5.6	1	5.6	6	33.3	10	55.6	18	100
Calidad de trabajo	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	6	33.3	4	22.2	4	22.2	1	5.6	3	16.7	18	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	6	33.3	12	66.7	18	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	11.1	16	88.9	18	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	44.4	10	55.6	18	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	3	16.7	6	33.3	9	50.0	18	100
	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	7	38.9	6	33.3	5	27.8	18	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	1	5.56	0	0.0	2	11.1	3	16.7	12	66.7	18	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	1	5.6	4	22.2	13	72.2	18	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral	1	5.56	4	22.2	7	38.9	4	22.2	2	11.1	18	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100
Relaciones con las personas	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	3	16.7	8	44.4	7	38.9	18	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	8	44.4	4	22.2	3	16.7	2	11.1	1	5.6	18	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	22.2	14	77.8	18	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	15	83.3	18	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	15	83.3	18	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	2	11.1	9	50.0	7	38.9	18	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	2	11.1	7	38.9	9	50.0	18	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	1	5.6	4	22.2	13	72.2	18	100
Estabilidad emotiva	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	3	16.7	9	50.0	6	33.3	18	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	15	83.3	18	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	1	5.6	6	33.3	11	61.1	18	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	6	33.3	7	38.9	5	27.8	18	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	3	16.7	7	38.9	8	44.4	18	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	44.4	10	55.6	18	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	1	5.6	8	44.4	9	50.0	18	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	1	5.6	5	27.8	12	66.7	18	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	5.6	5	27.8	12	66.7	18	100
Capacidad de síntesis	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	4	22.2	14	77.8	18	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	6	33.3	7	38.9	5	27.8	18	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	5.6	7	38.9	10	55.6	18	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	4	22.2	7	38.9	7	38.9	18	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	0	0.0	12	66.7	6	33.3	18	100
	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	8	44.4	4	22.2	6	33.3	18	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	1	5.56	0	0.0	5	27.8	6	33.3	6	33.3	18	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	10	55.6	5	27.8	3	16.7	18	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	2	11.1	6	33.3	10	55.6	18	100
	Integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente	1	5.56	0	0.0	8	44.4	2	11.1	7	38.9	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

En relación al desempeño laboral según la fase evaluación por el par, en la dimensión conocimiento de trabajo, el (66.7%) expresaron que su par casi siempre en su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada(o) en enfermería, el (61.1%) refirieron que casi siempre su par aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones, el (55.6%) expusieron que siempre su par frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente y (33.3%) a veces ha tenido experiencia anterior en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico. En la dimensión calidad de trabajo, el (72.2%) manifestaron que casi siempre informan al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente, mientras que el (44.4%) nombraron que a veces consideran que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización y el (33.3%) casi siempre recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral. Acerca de la dimensión relaciones con las personas, el (66.7%) casi siempre están al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros y el (44.4%) a veces hacen críticas constructivas de la práctica laboral. Por otra parte, en la dimensión estabilidad emotiva, el (55.6%) respondieron que casi siempre ante una situación crítica, actúan con diligencia, serenidad y seguridad así como que actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. Concerniente a la dimensión capacidad de síntesis, el (61.1%) formularon que casi siempre evidencian su preocupación por actualizarse y especializarse, mientras que el (44.4%) a veces da soluciones a problemas administrativos. Relativo a la dimensión capacidad analítica, el (55.6%) revelaron que casi siempre su par hace uso inteligente de los recursos y solo el (44.4%) a veces analiza los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 10)

Cuadro 10: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su practica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	12	66.7	6	33.3	18	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	1	5.6	10	55.6	7	38.9	18	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	1	5.6	9	50.0	8	44.4	18	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	2	11.1	9	50.0	7	38.9	18	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	1	5.6	10	55.6	7	38.9	18	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	2	11.1	6	33.3	10	55.6	18	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	3	16.7	10	55.6	5	27.8	18	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	1	5.6	11	61.1	6	33.3	18	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	3	16.7	3	16.7	2	11.1	6	33.3	4	22.2	18	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotacion y programacion de personal.	1	5.56	0	0.0	6	33.3	3	16.7	8	44.4	18	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	3	16.7	2	11.1	6	33.3	4	22.2	3	16.7	18	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	1	5.6	11	61.1	6	33.3	18	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	2	11.1	1	5.6	7	38.9	8	44.4	18	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	2	11.1	4	22.2	7	38.9	5	27.8	18	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluacion del desempeño es un proceso positivo para la organizacion.	0	0	4	22.2	8	44.4	5	27.8	1	5.6	18	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior segun su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	1	5.6	11	61.1	6	33.3	18	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	5	27.8	8	44.4	5	27.8	18	100
	Recibe algun tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	2	11.1	5	27.8	5	27.8	6	33.3	0	0.0	18	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	2	11.1	9	50.0	7	38.9	18	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	3	16.7	4	22.2	8	44.4	3	16.7	18	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	9	50	2	11.1	5	27.8	2	11.1	0	0.0	18	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	3	16.7	10	55.6	5	27.8	18	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	2	11.1	8	44.4	8	44.4	18	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	2	11.1	10	55.6	6	33.3	18	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	1	5.6	5	27.8	7	38.9	5	27.8	18	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	6	33.3	7	38.9	5	27.8	18	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realizacion de sus labores.	0	0	0	0.0	7	38.9	7	38.9	4	22.2	18	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	1	5.6	11	61.1	6	33.3	18	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	1	5.6	6	33.3	8	44.4	3	16.7	18	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	5	27.8	7	38.9	6	33.3	18	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	3	16.7	9	50.0	6	33.3	18	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	3	16.7	12	66.7	3	16.7	18	100
	Hace críticas constructivas de la practica laboral	0	0	1	5.6	8	44.4	8	44.4	1	5.6	18	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	1	5.6	4	22.2	11	61.1	2	11.1	18	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	1	5.6	1	5.6	10	55.6	6	33.3	18	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	1	5.6	1	5.6	9	50.0	7	38.9	18	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	4	22.2	10	55.6	4	22.2	18	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	3	16.7	8	44.4	7	38.9	18	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	3	16.7	8	44.4	7	38.9	18	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	7	38.9	6	33.3	5	27.8	18	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	3	16.7	11	61.1	4	22.2	18	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	1	5.6	7	38.9	8	44.4	2	11.1	18	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	1	5.6	7	38.9	5	27.8	5	27.8	18	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	1	5.6	8	44.4	5	27.8	4	22.2	18	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	2	11.1	8	44.4	4	22.2	4	22.2	18	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	5	27.8	5	27.8	5	27.8	3	16.7	18	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	4	22.2	10	55.6	4	22.2	18	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente	2	11.1	4	22.2	3	16.7	5	27.8	4	22.2	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Correspondiente al desempeño laboral según la fase evaluación por el jefe, en la dimensión conocimiento de trabajo, el jefe expreso que el (77.8%) de los licenciados siempre aplican y registran el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones, en cambio el (66.7%) casi siempre en su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, mientras que el (44.4%) a veces alcanza los objetivos y metas establecidas en el servicio. En la dimensión calidad de trabajo, el (72.2%) se preocupan por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento, mientras que el (66.7%) considera que siempre el registro de enfermería que elaboran facilita la toma de decisiones médicas, así como que recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral y solo un (50%) a veces tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Así mismo en la dimensión estabilidad emotiva, el (72.2%) casi siempre ante una situación crítica, actúan con diligencia, serenidad y seguridad y el (61.1%) casi siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes. En la dimensión capacidad de síntesis, solo el (55.6%) asisten o participan en la organización de seminarios especializados y motivacionales así como participan puntualmente de las capacitaciones del trabajo. Para concluir la dimensión capacidad analítica, el (66.7%) a veces analiza los procesos del agua y el (61.1%), de los profesionales de enfermería a veces analizan los procesos de servicios en el área (Véase cuadro 11).

Cuadro 11: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su practica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	3	16.7	12	66.7	3	16.7	18	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	5	27.8	9	50.0	4	22.2	18	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	1	5.6	9	50.0	8	44.4	18	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	5	27.8	7	38.9	6	33.3	18	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	1	5.6	9	50.0	8	44.4	18	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	8	44.4	6	33.3	4	22.2	18	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	22.2	14	77.8	18	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	3	16.7	7	38.9	6	33.3	2	11.1	18	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotacion y programacion de personal.	0	0	0	0.0	5	27.8	10	55.6	3	16.7	18	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	5	27.8	4	22.2	8	44.4	1	5.6	0	0.0	18	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	2	11.1	8	44.4	6	33.3	2	11.1	18	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	9	50.0	9	50.0	18	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	1	5.6	5	27.8	12	66.7	18	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluacion del desempeño es un proceso positivo para la organizacion.	10	55.6	8	44.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior segun su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	15	83.3	18	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	9	50.0	9	50.0	0	0.0	18	100
	Recibe algun tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	1	5.56	0	0.0	12	66.7	5	27.8	0	0.0	18	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	7	38.9	10	55.6	1	5.6	18	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	4	22.2	13	72.2	1	5.6	18	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	9	50	8	44.4	1	5.6	0	0.0	0	0.0	18	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	10	55.6	4	22.2	4	22.2	0	0.0	0	0.0	18	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	9	50.0	9	50.0	0	0.0	18	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	17	94.4	1	5.6	18	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	7	38.9	9	50.0	2	11.1	18	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	5	27.8	9	50.0	4	22.2	0	0.0	18	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	3	16.7	9	50.0	5	27.8	1	5.6	18	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realizacion de sus labores.	0	0	4	22.2	6	33.3	6	33.3	1	5.6	17	94.4
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	3	16.7	12	66.7	3	16.7	18	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	4	22.2	6	33.3	7	38.9	1	5.6	18	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	4	22.2	11	61.1	3	16.7	18	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	2	11.1	11	61.1	5	27.8	18	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	11	61.1	6	33.3	1	5.6	18	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	1	5.6	12	66.7	3	16.7	2	11.1	18	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	2	11.1	9	50.0	5	27.8	2	11.1	18	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	2	11.1	13	72.2	3	16.7	18	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	1	5.6	2	11.1	10	55.6	5	27.8	18	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	6	33.3	9	50.0	3	16.7	18	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	4	22.2	9	50.0	5	27.8	18	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	3	16.7	11	61.1	4	22.2	18	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	1	5.6	10	55.6	7	38.9	0	0.0	18	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	10	55.6	7	38.9	1	5.6	18	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	1	5.6	10	55.6	5	27.8	2	11.1	18	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	4	22.2	6	33.3	7	38.9	1	5.6	18	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	2	11.1	3	16.7	11	61.1	1	5.6	1	5.6	18	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	3	16.7	12	66.7	3	16.7	0	0.0	18	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	5	27.8	11	61.1	2	11.1	0	0.0	18	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	1	5.6	4	22.2	11	61.1	2	11.1	18	100
	Integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente	0	0	4	22.2	8	44.4	6	33.3	0	0.0	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Relativo al desempeño laboral según la fase evaluación por el paciente, en la dimensión conocimiento de trabajo, los pacientes atribuyeron que el (66.7%) de los profesionales casi siempre durante su atención le explican sobre los cuidados que le realizaran, así como casi siempre durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación. Así mismo, en la dimensión calidad de trabajo el (50%) casi siempre consideraron que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud, mientras que el (44.4%) opinaron que a veces la enfermera que los atiende les llama por su nombre y un (38.9%) refirieron que a veces la enfermera que les atiende les ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor. En la dimensión relaciones con las personas, el (55.6%) enunciaron que la enfermera se comunica cordialmente con sus familiares y el (44.4%) expresaron que a veces la enfermera les trata con amabilidad. Respecto a la dimensión estabilidad emotiva, el (66.7%) manifestaron que siempre ante una situación crítica la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad. Del mismo modo en la dimensión capacidad analítica el (83.3%) consideraron que la enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar la salud del paciente (Véase cuadro 12)

Cuadro 12: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán	0	0	0	0.0	3	16.7	12	66.7	3	16.7	18	100
	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud	0	0	0	0.0	5	27.8	9	50.0	4	22.2	18	100
	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.	0	0	0	0.0	1	5.6	9	50.0	8	44.4	18	100
	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.	0	0	0	0.0	5	27.8	7	38.9	6	33.3	18	100
	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.	0	0	0	0.0	1	5.6	9	50.0	8	44.4	18	100
Calidad de trabajo	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones se presenta con Ud., y presenta su equipo.	0	0	0	0.0	4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
	La enfermera que le atiende le llama por su nombre	0	0	0	0.0	8	44.4	6	33.3	4	22.2	18	100
	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)	0	0	0	0.0	0	0.0	4	22.2	14	77.8	18	100
	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor	0	0	3	16.7	7	38.9	6	33.3	2	11.1	18	100
	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares	0	0	0	0.0	5	27.8	10	55.6	3	16.7	18	100
Relaciones con las personas	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía	5	27.8	4	22.2	8	44.4	1	5.6	0	0.0	18	100
	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio	0	0	2	11.1	8	44.4	6	33.3	2	11.1	18	100
	La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas	0	0	0	0.0	0	0.0	9	50.0	9	50.0	18	100
Estabilidad emotiva	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad	0	0	0	0.0	4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
	Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad	0	0	0	0.0	1	5.6	5	27.8	12	66.7	18	100
	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta	10	55.6	8	44.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	100
Capacidad análisis	La enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar su salud	0	0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	15	83.3	18	100
	La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.	0	0	0	0.0	9	50.0	9	50.0	0	0.0	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Los resultados más destacados de la evaluación de desempeño en el servicio de emergencia, que corresponden a la autoevaluación, permiten mostrar que (77.78%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo y (61.11%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva. En la evaluación del desempeño por el par, (77.78%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y (55.56%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad analítica. Respecto a la evaluación del desempeño por el jefe, (66.67%) presentaron un nivel regular en la dimensión estabilidad emotiva y (72.22%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis. Concerniente a la evaluación del desempeño por el paciente, (61.11%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo, estabilidad emotiva y capacidad de síntesis, (83.33%) un nivel

deficiente en la dimensión calidad de trabajo y (72.22%) un nivel deficiente en la dimensión relaciones con las personas (Véase cuadro 13)

Cuadro 13: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fases	Dimensiones	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Autoevaluación	Conocimiento de trabajo	7	38.89	10	55.56	1	5.56	18	100
	Calidad de trabajo	4	22.22	14	77.78	0	0.00	18	100
	Relaciones con las personas	9	50.00	9	50.00	0	0.00	18	100
	Estabilidad emotiva	11	61.11	7	38.89	0	0.00	18	100
	Capacidad de síntesis	7	38.89	9	50.00	2	11.11	18	100
	Capacidad analítica	4	22.22	9	50.00	5	27.78	18	100
Evaluación Par	Conocimiento de trabajo	1	5.56	14	77.78	3	16.67	18	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	13	72.22	5	27.78	18	100
	Relaciones con las personas	3	16.67	9	50.00	6	33.33	18	100
	Estabilidad emotiva	4	22.22	12	66.67	2	11.11	18	100
	Capacidad de síntesis	3	16.67	8	44.44	7	38.89	18	100
	Capacidad analítica	3	16.67	5	27.78	10	55.56	18	100
Evaluación Jefe	Conocimiento de trabajo	4	22.22	8	44.44	6	33.33	18	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	7	38.89	11	61.11	18	100
	Relaciones con las personas	1	5.56	7	38.89	10	55.56	18	100
	Estabilidad emotiva	4	22.22	12	66.67	2	11.11	18	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	5	27.78	13	72.22	18	100
	Capacidad analítica	0	0.00	7	38.89	11	61.11	18	100
Evaluación Paciente	Conocimiento de trabajo	0	0.00	11	61.11	7	43.75	16	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	3	16.67	15	83.33	18	100
	Relaciones con las personas	0	0.00	5	27.78	13	72.22	18	100
	Estabilidad emotiva	0	0.00	11	61.11	7	38.89	18	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	11	61.11	7	38.89	18	100
	Capacidad analítica	1	5.56	10	55.56	7	38.89	18	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño por la autoevaluación, se encontró que el 53.70% se ubica en un nivel regular y el 38.89% se ubica en un nivel eficiente de desempeño. En la evaluación del par, 56.48% presentaron un nivel regular de desempeño y

30.56% un nivel deficiente de desempeño. En la evaluación del jefe, 49.07% presentaron un nivel deficiente de desempeño y 42.59% un nivel regular de desempeño. En la evaluación por el paciente, 52.83% presentaron un nivel deficiente de desempeño y 46.23% un nivel regular de desempeño laboral (Véase la figura 15)

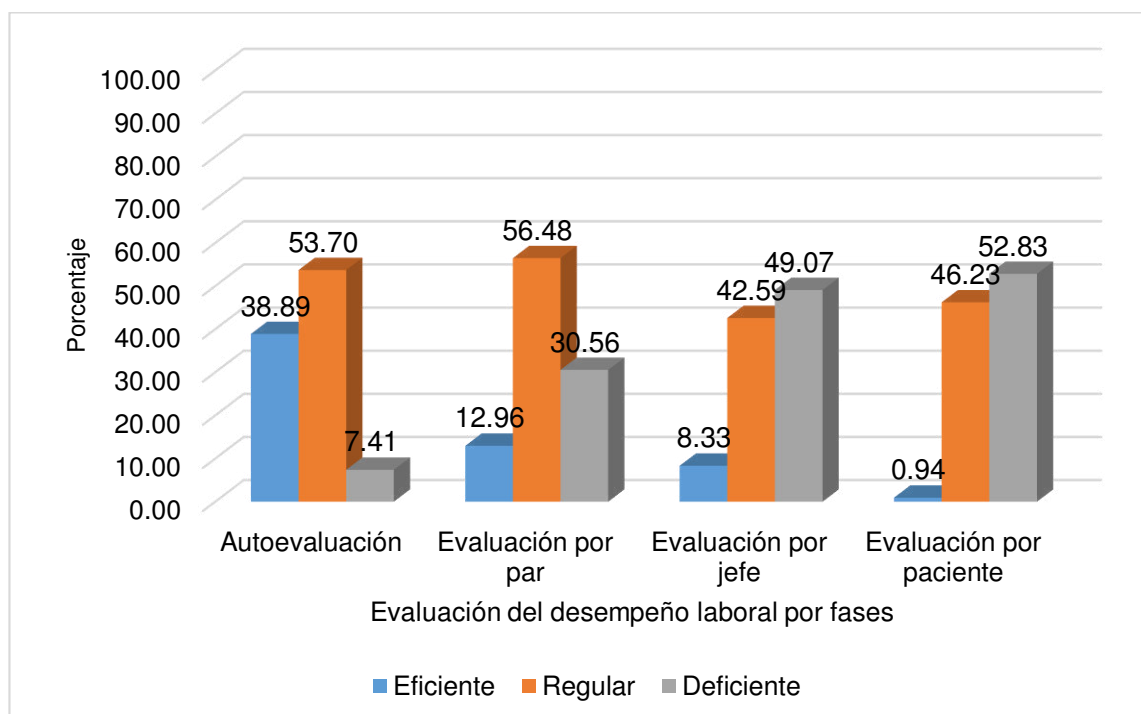


Figura 15. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases, de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Concerniente a la evaluación del desempeño en el servicio de medicina, según la autoevaluación, en la dimensión conocimiento de trabajo, el (76.9%) refirieron que siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, por otra parte, el (61.5%) manifestaron que en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una enfermera así como que cumplen puntualmente con su horario de trabajo. Del mismo modo, el (61.5%) expresaron que casi siempre alcanzan los objetivos y metas establecidas por el servicio, sin embargo, un (30.8%)

manifiesta que nunca sienten que su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. Respecto a la dimensión calidad de trabajo, el (84.6%) formularon que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería. Por otra parte, el (69.2%) enunciaron que casi siempre proporcionan informe de enfermería a los familiares del paciente, no obstante, un (53.8%) expresaron que nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. En la dimensión relaciones con las personas, el (84.6%) revelaron que siempre tienen consideración y buen trato con sus compañeros, así como que siempre establecen relaciones interpersonales con respeto, por otro lado, un (61.5%) refirieron que casi siempre se dejan entender al emitir una indicación, así como casi siempre evidencian el ejercicio de sus valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros. Acerca de la dimensión estabilidad emotiva el (69.2%) expresaron que siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, por otra parte, un (61.5%) opinaron que casi siempre ante una situación crítica actúan con diligencia, serenidad y seguridad. En la dimensión capacidad de síntesis, el (61.5%) refirieron que casi siempre evidencian su preocupación por actualizarse y especializarse, de la misma manera un (53.8%) casi siempre identifican los problemas y establecen soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo, no obstante, un (38.5%) enunciaron que a veces participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo. Respecto a la dimensión capacidad analítica, el (61.5%) expresaron que casi siempre hace uso inteligente de los recursos, así como un (53.8%) casi siempre analiza los procesos de servicio en el área, sin embargo, un (38.5%) a veces integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente (Véase cuadro 14)

Cuadro 14: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Medicina, del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su practica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	2	15.4	4	30.8	7	53.8	13	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	2	15.4	3	23.1	8	61.5	13	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	46.2	7	53.8	13	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	3	23.1	5	38.5	5	38.5	13	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	2	15.4	4	30.8	7	53.8	13	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	4	30.8	0	0.0	5	38.5	3	23.1	1	7.7	13	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotacion y programacion de personal.	0	0	0	0.0	2	15.4	3	23.1	8	61.5	13	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	3	23.1	2	15.4	8	61.5	0	0.0	0	0.0	13	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	1	7.7	5	38.5	7	53.8	13	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	15.4	6	46.2	5	38.5	13	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior segun su nivel de desempeño.	1	7.69	0	0.0	1	7.7	1	7.7	10	76.9	13	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Recibe algun tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	3	23.1	1	7.7	3	23.1	6	46.2	0	0.0	13	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	13	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	1	7.69	0	0.0	2	15.4	5	38.5	5	38.5	13	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	7	53.8	1	7.7	4	30.8	1	7.7	0	0.0	13	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	13	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	2	15.4	5	38.5	6	46.2	13	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	1	7.7	5	38.5	7	53.8	13	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	1	7.7	2	15.4	4	30.8	6	46.2	13	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	1	7.7	1	7.7	11	84.6	13	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	13	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	1	7.7	8	61.5	4	30.8	13	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	2	15.4	4	30.8	7	53.8	13	100
	Hace criticas constructivas de la practica laboral	0	0	0	0.0	2	15.4	7	53.8	4	30.8	13	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	1	7.7	2	15.4	7	53.8	3	23.1	13	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	13	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	1	7.7	6	46.2	6	46.2	13	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	7.7	4	30.8	8	61.5	13	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	4	30.8	5	38.5	4	30.8	13	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	7.7	8	61.5	4	30.8	13	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	5	38.5	5	38.5	3	23.1	13	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	2	15.4	7	53.8	4	30.8	13	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	4	30.8	4	30.8	5	38.5	13	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	1	7.7	2	15.4	7	53.8	3	23.1	13	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	1	7.69	2	15.4	2	15.4	6	46.2	2	15.4	13	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	5	38.5	6	46.2	2	15.4	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Correspondiente a la evaluación del desempeño por el par, en el servicio de medicina, respecto a la dimensión conocimiento de trabajo, el par opino que el (92.3%) de los profesionales siempre en su práctica laboral cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, del mismo modo que siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, por otra parte, el (69.2%) siente que su experiencia laboral le permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente y un (61.5%) alcanza los objetivos y metas planteadas. En la dimensión calidad de trabajo el (92.3%) opinaron que sus pares siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, así como que el (76.9%) casi siempre reciben algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral, por el contrario, un (46.2%) expresaron que a veces existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. En la dimensión relaciones con las personas el (76.9%) opinaron que los pares siempre se dirigen por nombre, claridad y respeto a su compañero, mientras que un (69.2%) enunciaron que siempre tienen consideración, buen trato y respeto por sus compañeros, por otro lado, un (53.8%) consideraron que casi siempre el liderazgo de sus pares orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente, así como que casi siempre hace críticas constructivas de la práctica con frecuencia. Referente a la dimensión estabilidad emotiva el (84.6%) manifiestan que sus pares siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, mientras que el (69.2%) siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. En la dimensión capacidad de síntesis, un (76.9%) formularon que sus pares casi siempre participan puntualmente de las capacitaciones en el trabajo, del mismo modo el (61.5%) casi siempre asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales. En cuanto a la dimensión capacidad analítica, el (69.2%) opinaron que sus pares casi siempre hacen uso inteligente de los recursos, y el (61.5%) siempre analiza los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 15).

Cuadro 15: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por su par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su practica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	12	92.3	13	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	12	92.3	13	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	6	46.2	7	53.8	13	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	13	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	1	7.7	0	0.0	9	69.2	3	23.1	13	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotacion y programacion de personal.	0	0	0	0.0	1	7.7	5	38.5	7	53.8	13	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	0	0	2	15.4	3	23.1	5	38.5	3	23.1	13	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	12	92.3	13	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	1	7.7	2	15.4	6	46.2	4	30.8	13	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior segun su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	2	15.4	2	15.4	9	69.2	13	100
	Recibe algun tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	1	7.7	0	0.0	10	76.9	2	15.4	13	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	3	23.1	2	15.4	8	61.5	13	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	1	7.69	5	38.5	6	46.2	1	7.7	0	0.0	13	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	2	15.4	6	46.2	5	38.5	13	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realizacion de sus labores.	0	0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	1	7.7	4	30.8	8	61.5	13	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	13	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	3	23.1	6	46.2	4	30.8	13	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	2	15.4	4	30.8	7	53.8	13	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	2	15.4	3	23.1	8	61.5	13	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	13	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	1	7.7	3	23.1	3	23.1	6	46.2	13	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	2	15.4	10	76.9	1	7.7	13	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	1	7.7	5	38.5	7	53.8	13	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	2	15.4	7	53.8	4	30.8	13	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	1	7.7	4	30.8	8	61.5	13	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente	0	0	1	7.7	1	7.7	8	61.5	3	23.1	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Referente a la evaluación del desempeño realizado por el jefe, en el servicio de medicina, sobre la dimensión conocimiento de trabajo los jefes opinaron que el (76.9%) de los licenciados siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, de la misma manera un (76.9%) casi siempre han tenido experiencia en realizar la dotación y programación del personal, mientras que un (46.2%) a veces han tenido experiencia en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico. En la dimensión calidad de trabajo un (69.2%) de los licenciados siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, así como casi siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño, sin embargo, el (46.2%) expresaron que nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. Acerca de la dimensión relaciones con las personas, los jefes manifestaron que el (61.5%) de los licenciados casi siempre hacen críticas constructivas, no obstante, el (38.5%) enunciaron que a veces escuchan y motivan al equipo de trabajo en la realización de sus labores. En la dimensión estabilidad emotiva, los jefes expresaron que el ((61.5%) de los licenciados siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, así como un (61.5%) casi siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. En la dimensión capacidad de síntesis, los jefes manifestaron que el (61.5%) participan puntualmente de las capacitaciones en el trabajo, sin embargo, un (53.8%) formularon que a veces asisten o participan en la organización de seminarios especializados y motivacionales, del mismo modo un (38.5%) a veces evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse. Con relación a la dimensión capacidad analítica, el (84.6%) de los licenciados casi siempre analizan los procesos de servicio en el área e integran nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente (Véase cuadro 16).

Cuadro 16: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	13	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	23.1	10	76.9	13	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	1	7.7	6	46.2	6	46.2	13	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	13	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	1	7.7	6	46.2	6	46.2	13	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	1	7.7	8	61.5	4	30.8	13	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	0	0.0	10	76.9	3	23.1	13	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	0	0	0	0.0	6	46.2	4	30.8	3	23.1	13	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	13	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	2	15.4	5	38.5	6	46.2	13	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	15.4	6	46.2	5	38.5	13	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1	13	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	13	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	2	15.4	6	46.2	5	38.5	13	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	1	7.7	3	23.1	7	53.8	2	15.4	13	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	6	46.2	3	23.1	2	15.4	2	15.4	0	0.0	13	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	2	15.4	7	53.8	4	30.8	13	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	3	23.1	5	38.5	5	38.5	13	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	3	23.1	4	30.8	6	46.2	13	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	1	7.7	4	30.8	3	23.1	5	38.5	13	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1	13	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	5	38.5	5	38.5	3	23.1	13	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	1	7.7	1	7.7	4	30.8	7	53.8	13	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	3	23.1	6	46.2	4	30.8	13	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	2	15.4	5	38.5	6	46.2	13	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	5	38.5	2	15.4	6	46.2	13	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	3	23.1	6	46.2	4	30.8	13	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	3	23.1	8	61.5	2	15.4	13	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	1	7.7	2	15.4	6	46.2	4	30.8	13	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	1	7.7	1	7.7	6	46.2	5	38.5	13	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	1	7.7	8	61.5	4	30.8	13	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	2	15.4	3	23.1	8	61.5	13	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	7	53.8	5	38.5	1	7.7	13	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	5	38.5	3	23.1	5	38.5	13	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	4	30.8	8	61.5	1	7.7	13	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	0	0.0	11	84.6	2	15.4	13	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	13	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	2	15.4	11	84.6	0	0.0	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

En la evaluación del desempeño por el paciente, en la dimensión conocimiento de trabajo el (69.2%) refirieron que casi durante su atención la enfermera les explica sobre los cuidados que le realizaran, así como le aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación. Por otro lado, en la dimensión calidad de trabajo, el (76.9%) enunciaron que a veces la enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor, mientras que un (69.2%) expresaron que a veces la enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento. En la dimensión relaciones con las personas, el (69.2%) expusieron que a veces la enfermera se comunica cordialmente con sus familiares y un (53.8%) formularon que a veces la enfermera les trata con amabilidad y cortesía. En la dimensión estabilidad emotiva, el (61.5%) manifestaron que a veces la enfermera les transmite confianza y les aporta seguridad, por otra parte, en la dimensión capacidad analítica el (61.5%) consideraron que a veces la enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere (Véase cuadro 17).

Respecto a los resultados de la evaluación de desempeño en el servicio de medicina, concernientes a la autoevaluación, permiten evidenciar que (92.31%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, (53.85%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva y (23.08%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis y en la dimensión capacidad analítica. En la evaluación del desempeño por el par, (69.23%) mostraron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, (53.85%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva y (23.08%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis y dimensión capacidad analítica. Referido a la evaluación del desempeño por el jefe, (76.92%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo y la dimensión capacidad analítica, (38.46%) un nivel eficiente en la dimensión conocimiento de trabajo y en la dimensión estabilidad emotiva y (30.77%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis. Concerniente a la evaluación del desempeño por el paciente, (53.85%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo, (84.62%) un nivel deficiente

en la dimensión estabilidad emotivo y un nivel deficiente en la dimensión capacidad analítica (Véase cuadro 18)

Cuadro 17: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente, de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N		N		N		N		N		N	
		%		%		%		%		%		%	
Conocimiento de trabajo	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán	0	0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	0	0.0	13	100
	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud	0	0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	0	0.0	13	100
	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.	0	0	0	0.0	4	30.8	9	69.2	0	0.0	13	100
	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.	0	0	0	0.0	5	38.5	8	61.5	0	0.0	13	100
	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.	0	0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	0	0.0	13	100
Calidad de trabajo	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones se presenta con Ud., y presenta su equipo.	1	7.69	8	61.5	3	23.1	1	7.7	0	0.0	13	100
	La enfermera que le atiende le llama por su nombre	1	7.69	8	61.5	3	23.1	1	7.7	0	0.0	13	100
	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)	0	0	0	0.0	9	69.2	4	30.8	0	0.0	13	100
	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor	0	0	0	0.0	10	76.9	3	23.1	0	0.0	13	100
Relaciones con las personas	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares	0	0	0	0.0	9	69.2	4	30.8	0	0.0	13	100
	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía	0	0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	0	0.0	13	100
	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio	0	0	0	0.0	9	69.2	4	30.8	0	0.0	13	100
	La enfermera muestra interes en solucionar sus problemas	0	0	0	0.0	6	46.2	7	53.8	0	0.0	13	100
Estabilidad emotiva	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad	0	0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	0	0.0	13	100
	Ante una situación critica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad	0	0	0	0.0	6	46.2	7	53.8	0	0.0	13	100
	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta	0	0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	0	0.0	13	100
Capacidad análisis	La enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar su salud	0	0	0	0.0	7	53.8	6	46.2	0	0.0	13	100
	La enfermera lo evalua y comunica al medico si la situación lo requiere.	0	0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	0	0.0	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 18: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fases	Dimensiones	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Autoevaluación	Conocimiento de trabajo	2	15.38	10	76.92	1	7.69	13	100
	Calidad de trabajo	1	7.69	12	92.31	0	0.00	13	100
	Relaciones con las personas	5	38.46	7	53.85	1	7.69	13	100
	Estabilidad emotiva	7	53.85	6	46.15	0	0.00	13	100
	Capacidad de síntesis	4	30.77	6	46.15	3	23.08	13	100
	Capacidad analítica	2	15.38	8	61.54	3	23.08	13	100
Evaluación Par	Conocimiento de trabajo	5	38.46	8	61.54	0	0.00	13	100
	Calidad de trabajo	2	15.38	9	69.23	2	15.38	13	100
	Relaciones con las personas	5	38.46	7	53.85	1	7.69	13	100
	Estabilidad emotiva	8	61.54	4	30.77	1	7.69	13	100
	Capacidad de síntesis	1	7.69	9	69.23	3	23.08	13	100
	Capacidad analítica	3	23.08	9	69.23	1	7.69	13	100
Evaluación Jefe	Conocimiento de trabajo	5	38.46	8	61.54	0	0.00	13	100
	Calidad de trabajo	2	15.38	10	76.92	1	7.69	13	100
	Relaciones con las personas	5	38.46	5	38.46	3	23.08	13	100
	Estabilidad emotiva	5	38.46	6	46.15	2	15.38	13	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	9	69.23	4	30.77	13	100
	Capacidad analítica	3	23.08	10	76.92	0	0.00	13	100
Evaluación Paciente	Conocimiento de trabajo	0	0.00	7	53.85	6	46.15	13	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	0	0.00	13	100.00	13	100
	Relaciones con las personas	0	0.00	0	0.00	13	100.00	13	100
	Estabilidad emotiva	0	0.00	2	15.38	11	84.62	13	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	3	23.08	10	76.92	13	100
	Capacidad analítica	0	0.00	2	15.38	11	84.62	13	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina – Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño por la autoevaluación, se encontró que el 62.82% se ubica en un nivel regular y el 26.92% se ubica en un nivel eficiente de desempeño. En la evaluación del par, 58.97% presentaron un nivel regular de desempeño y 30.77% un nivel deficiente de desempeño. En la evaluación del jefe, 61.54% presentaron un nivel regular de desempeño y 25.64% un nivel eficiente de

desempeño. En la evaluación por el paciente, 82.05% presentaron un nivel deficiente de desempeño y 17.95% un nivel regular de desempeño laboral (Véase la figura 16)

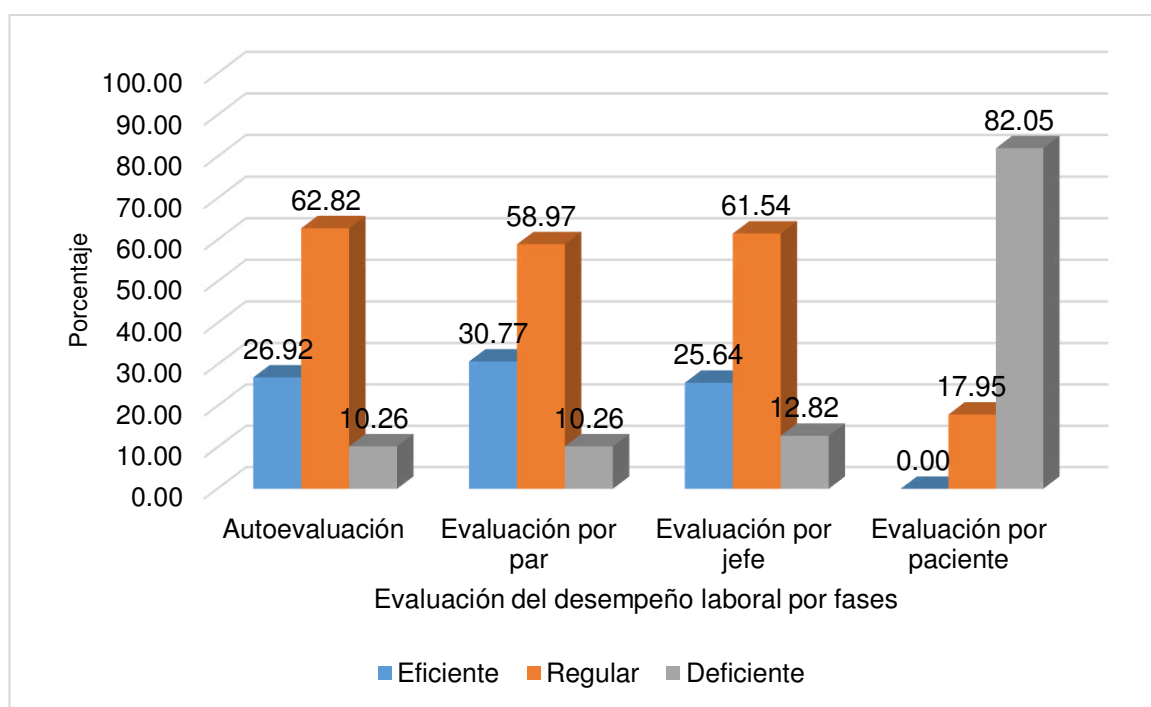


Figura 16. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases, de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Relativo a la evaluación del desempeño en el servicio de oncología, según la autoevaluación, en la dimensión conocimiento de trabajo, el (66.7%) refirieron que en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, así como que siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, por otra lado, el (66.7%) manifestaron que casi siempre alcanzan los objetivos y metas establecidas en el servicio, no obstante el (75%) enunciaron que sienten que a ves su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente y un (41.7%) expresaron que casi nunca

han tenido experiencia en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.

Referente a la dimensión calidad de trabajo, el (83.3%) manifestaron que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, de igual manera el (66.7%) opinaron que siempre tienen la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño. Un (50%) sostuvieron que casi siempre proporcionan informe a los familiares del paciente, así como que tienen habilidades para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Así mismo, el (50%) afirmaron que a veces reciben algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral. En cuanto a la dimensión relaciones con las personas, el (83.3%) aseguraron que casi siempre se dejan entender al emitir una indicación, de la misma forma el (66.7%) estimaron que siempre evidencian el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros, por el contrario, un (33.3%) enunciaron que a veces resuelven conflictos con imparcialidad. En la dimensión estabilidad emotiva el (83.3%) formularon que casi siempre ante una situación crítica actúan con diligencia, serenidad y seguridad, mientras que el (58.3%) casi siempre son proactivos en el trabajo. Por otra parte, en la dimensión capacidad de síntesis el (75%) manifestaron que casi siempre participan puntualmente de las capacitaciones del trabajo, sin embargo un (41.7%) a veces da soluciones a problemas administrativos. En la dimensión capacidad analítica el (58.3%) refirió que casi siempre hacen uso inteligente de los recursos, pero un (33.3%) opinaron que a veces analizan los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 19)

Cuadro 19: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N		N		N		N		N		N	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	1	8.33	0	0.0	0	0.0	3	25.0	8	66.7	12	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	1	8.33	0	0.0	2	16.7	3	25.0	6	50.0	12	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	58.3	5	41.7	12	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	8	66.7	4	33.3	12	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	2	16.7	1	8.3	9	75.0	0	0.0	0	0.0	12	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	1	8.33	5	41.7	5	41.7	0	0.0	1	8.3	12	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	1	8.3	0	0.0	8	66.7	3	25.0	12	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	16.7	10	83.3	12	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	3	25.0	6	50.0	3	25.0	12	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	16.7	5	41.7	5	41.7	12	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	1	8.3	4	33.3	5	41.7	2	16.7	12	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	2	16.7	6	50.0	2	16.7	2	16.7	12	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	16.7	5	41.7	5	41.7	12	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	50.0	6	50.0	12	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	1	8.3	3	25.0	5	41.7	3	25.0	12	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	4	33.3	2	16.7	5	41.7	1	8.3	0	0.0	12	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	1	8.3	10	83.3	1	8.3	12	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	3	25.0	5	41.7	4	33.3	12	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	1	8.3	1	8.3	7	58.3	3	25.0	12	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	0	0.0	8	66.7	4	33.3	12	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	12	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	3	25.0	8	66.7	1	8.3	12	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	4	33.3	6	50.0	2	16.7	12	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	10	83.3	2	16.7	12	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	1	8.3	10	83.3	1	8.3	12	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	9	75.0	3	25.0	12	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	8.3	7	58.3	4	33.3	12	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	8.3	7	58.3	4	33.3	12	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	1	8.3	9	75.0	2	16.7	12	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	12	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	5	41.7	6	50.0	1	8.3	12	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	1	8.3	4	33.3	4	33.3	3	25.0	12	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	2	16.7	3	25.0	5	41.7	2	16.7	12	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	100
	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	1	8.3	4	33.3	5	41.7	2	16.7	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Concerniente a la evaluación del desempeño en el servicio de oncología, según la evaluación por el par, en la dimensión conocimiento de trabajo, el (100.0%) manifestaron que los licenciados siempre conocen los detalles y procesos según su especialidad, de la misma manera el (91.7%) siempre cumplen en su práctica laboral con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, por otro lado el (66.7%) casi siempre sienten que su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. En la dimensión calidad de trabajo el (91.7%) refirieron que los licenciados siempre se preocupan por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento, así como consideran que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización, del mismo el (75%) expresaron que casi siempre informan al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente. Respecto a la dimensión relaciones con las personas el (75%) sostuvieron que los licenciados siempre establecen relaciones interpersonales con respeto, de igual forma el (75%) siempre están al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros. Por otra parte, el (41.7%) enunciaron que casi siempre solicitan ideas, sugerencias, y opiniones a su equipo de trabajo, así como hacen críticas constructivas con mucha frecuencia. En la dimensión estabilidad emotiva el (66.7%) afirmaron que los licenciados siempre son proactivos en el trabajo así como él (58%) demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, no obstante, un (50%) casi siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. Atinente a la dimensión capacidad de síntesis el (66.7%) declararon que los licenciados casi siempre dan soluciones a problemas administrativos, igualmente un (58.3%) siempre identifican los problemas y establecen soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo. En la dimensión capacidad analítica, el (58.3%) formularon que los licenciados casi siempre hacen uso inteligente de los recursos (Véase cuadro 20)

Cuadro 20: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	16.7	10	83.3	12	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	12	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	12	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	0	0	1	8.3	3	25.0	4	33.3	4	33.3	12	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	16.7	5	41.7	5	41.7	12	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	0	0.0	12	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	1	8.3	4	33.3	7	58.3	12	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	4	33.3	7	58.3	1	8.3	12	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	4	33.3	5	41.7	3	25.0	12	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	2	16.7	3	25.0	5	41.7	1	8.3	1	8.3	12	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	1	8.3	4	33.3	7	58.3	12	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	2	16.7	4	33.3	6	50.0	12	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	2	16.7	4	33.3	6	50.0	12	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	1	8.3	2	16.7	9	75.0	12	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	3	25.0	5	41.7	4	33.3	12	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	1	8.3	4	33.3	7	58.3	12	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	6	50.0	6	50.0	12	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7	12	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	0	0.0	7	58.3	5	41.7	12	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	3	25.0	7	58.3	2	16.7	12	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	1	8.3	4	33.3	7	58.3	12	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	12	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	7	58.3	5	41.7	12	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Referente a la evaluación del desempeño en el servicio de oncología, según la evaluación por el jefe, en la dimensión conocimiento de trabajo, opino que el (83.3%) de los licenciados siempre en su práctica laboral cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, por otra parte el (58.3%) casi siempre conocen los detalles y procesos según su especialidad, no obstante un (33.3%) sienten que nunca su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado al paciente. En la dimensión calidad de trabajo, manifestó que el (75.0%) de los licenciados se preocupan por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento, por otra parte, el jefe expreso que al (66.7%) de los licenciados el registro de enfermería que elaboran casi siempre facilita la toma de decisiones médicas, sin embargo, un (41.7%) de los licenciados casi nunca tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Concerniente a la dimensión relaciones con las personas, el jefe manifestó que el (91.7%) de los licenciados siempre demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo así como se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero, sin embargo, el (33.3%) de los licenciados evaluados, a veces escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores, y un (25.30%) casi nunca su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente. En la dimensión estabilidad emotiva, el jefe expreso que el (66.7%) de los licenciados siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos con sus compañeros como con los pacientes, del mismo modo un (41.7%) casi siempre ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. Correspondiente a la dimensión capacidad de síntesis el jefe enuncio que el (41.7%) de los licenciados nunca asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales así como no evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse, por otro lado, un (33.3%) casi nunca identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo. En la capacidad analítica el jefe atribuyo que un (33.3%) de los licenciados casi siempre analizan los procesos de servicio en el área, mientras que en un (33.3%) casi nunca existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo (Véase cuadro 21)

Cuadro 21: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	1	8.3	1	8.3	10	83.3	12	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	1	8.3	2	16.7	2	16.7	7	58.3	12	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	4	33.3	2	16.7	6	50.0	12	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	2	16.7	7	58.3	3	25.0	12	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	1	8.3	4	33.3	7	58.3	12	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	3	25.0	6	50.0	3	25.0	12	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	1	8.3	3	25.0	6	50.0	2	16.7	12	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	4	33.3	0	0.0	2	16.7	3	25.0	3	25.0	12	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	1	8.33	1	8.3	1	8.3	7	58.3	2	16.7	12	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	6	50	0	0.0	0	0.0	4	33.3	2	16.7	12	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	1	8.33	1	8.3	4	33.3	5	41.7	1	8.3	12	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	50.0	6	50.0	12	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	1	8.3	6	50.0	5	41.7	12	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	66.7	4	33.3	12	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	2	16.7	1	8.3	2	16.7	7	58.3	0	0.0	12	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	1	8.3	1	8.3	9	75.0	1	8.3	12	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	1	8.33	5	41.7	2	16.7	0	0.0	4	33.3	12	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	3	25	1	8.3	3	25.0	4	33.3	1	8.3	12	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	16.7	4	33.3	6	50.0	12	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	1	8.33	2	16.7	0	0.0	5	41.7	4	33.3	12	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	7	58.3	0	0.0	2	16.7	1	8.3	2	16.7	12	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	25.0	9	75.0	12	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	1	8.33	2	16.7	0	0.0	0	0.0	9	75.0	12	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	3	25.0	2	16.7	4	33.3	3	25.0	12	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	2	16.7	4	33.3	3	25.0	3	25.0	12	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	1	8.3	1	8.3	1	8.3	9	75.0	12	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	1	8.3	1	8.3	2	16.7	8	66.7	12	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	1	8.3	0	0.0	3	25.0	8	66.7	12	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	1	8.3	1	8.3	1	8.3	9	75.0	12	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	1	8.3	2	16.7	9	75.0	12	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	1	8.3	2	16.7	6	50.0	3	25.0	12	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	2	16.7	2	16.7	4	33.3	4	33.3	12	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	2	16.7	0	0.0	5	41.7	5	41.7	12	100
	Maneja y controla sus emociones	1	8.33	1	8.3	1	8.3	3	25.0	6	50.0	12	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	1	8.3	1	8.3	4	33.3	6	50.0	12	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	1	8.3	2	16.7	5	41.7	4	33.3	12	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	1	8.3	0	0.0	3	25.0	8	66.7	12	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	5	41.7	0	0.0	2	16.7	3	25.0	2	16.7	12	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	5	41.7	1	8.3	1	8.3	3	25.0	2	16.7	12	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	2	16.7	3	25.0	4	33.3	2	16.7	1	8.3	12	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	4	33.3	3	25.0	4	33.3	1	8.3	12	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	4	33.3	3	25.0	4	33.3	1	8.3	12	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	1	8.33	4	33.3	2	16.7	4	33.3	1	8.3	12	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	1	8.33	4	33.3	3	25.0	3	25.0	1	8.3	12	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	2	16.7	4	33.3	4	33.3	2	16.7	12	100
	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	3	25	3	25.0	2	16.7	2	16.7	2	16.7	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Relacionado a la evaluación del desempeño por el paciente, en la dimensión conocimiento de trabajo los pacientes manifestaron que el (100%) de las enfermeras casi siempre informa al médico sobre alguna novedad de su estado de salud, así como durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar. En la dimensión calidad de trabajo los pacientes consideraron que el (100%) de las enfermeras les explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento así como que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud, sin embargo, refirieron que un (83.3%) de las enfermeras que le atienden a veces se presentan y presentan a su equipo de turno. Respecto a la dimensión relaciones con las personas los pacientes enunciaron que casi siempre el (100%) de las enfermeras se comunica cordialmente con sus familiares así como que le trata con amabilidad y cortesía. En la dimensión estabilidad emotiva los pacientes refirieron que el (100%) de las enfermeras casi siempre le transmiten confianza y les aporta seguridad, de la misma manera en la dimensión capacidad analítica el (91.7%) de las enfermeras los evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere (Véase cuadro 22)

En el servicio de oncología, correspondiente a la autoevaluación, mostro que (91.67%) presentaron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y la dimensión calidad de trabajo, (25.00%) un nivel eficiente en la dimensión relaciones con las personas y la dimensión estabilidad emotiva, y (25.00%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad analítica. En la evaluación del desempeño por el par, (91.67%) mostraron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo y (75%) en la dimensión capacidad analítica, (50%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva y (16.67%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis y dimensión capacidad analítica.

Cuadro 22: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100
	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100
	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
Calidad de trabajo	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones se presenta con Ud., y presenta su equipo.	0	0	0	0.0	10	83.3	2	16.7	0	0.0	12	100
	La enfermera que le atiende le llama por su nombre	0	0	0	0.0	6	50.0	6	50.0	0	0.0	12	100
	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
Relaciones con las personas	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100
Estabilidad emotiva	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad	0	0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	100
	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100
Capacidad analítica	La enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar su salud	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100
	La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.	0	0	0	0.0	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Referido a la evaluación del desempeño por el jefe, (76.92%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo y la dimensión capacidad analítica, (38.46%) un nivel eficiente en la dimensión conocimiento de trabajo y en la dimensión estabilidad emotiva y (30.77%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis. Concerniente a la evaluación del desempeño por el paciente, (75.00%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y (66.67%) en la dimensión estabilidad emotiva, (50.00%) un nivel eficiente en la dimensión capacidad de síntesis y (50.00%) un nivel deficiente en la dimensión relaciones con las personas (Véase cuadro 23).

Cuadro 23: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones en los profesionales de enfermería del servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fases	Dimensiones	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Autoevaluación	Conocimiento de trabajo	0	0.00	11	91.67	1	8.33	12	100
	Calidad de trabajo	1	8.33	11	91.67	0	0.00	12	100
	Relaciones con las personas	3	25.00	8	66.67	1	8.33	12	100
	Estabilidad emotiva	3	25.00	9	75.00	0	0.00	12	100
	Capacidad de síntesis	1	8.33	9	75.00	2	16.67	12	100
	Capacidad analítica	2	16.67	7	58.33	3	25.00	12	100
Evaluación Par	Conocimiento de trabajo	4	33.33	8	66.67	0	0.00	12	100
	Calidad de trabajo	1	8.33	11	91.67	0	0.00	12	100
	Relaciones con las personas	4	33.33	7	58.33	1	8.33	12	100
	Estabilidad emotiva	6	50.00	6	50.00	0	0.00	12	100
	Capacidad de síntesis	2	16.67	8	66.67	2	16.67	12	100
	Capacidad analítica	1	8.33	9	75.00	2	16.67	12	100
Evaluación Jefe	Conocimiento de trabajo	3	25.00	6	50.00	3	25.00	12	100
	Calidad de trabajo	1	8.33	8	66.67	3	25.00	12	100
	Relaciones con las personas	5	41.67	5	41.67	2	16.67	12	100
	Estabilidad emotiva	6	50.00	4	33.33	2	16.67	12	100
	Capacidad de síntesis	2	16.67	2	16.67	8	66.67	12	100
	Capacidad analítica	1	8.33	4	33.33	7	58.33	12	100
Evaluación Paciente	Conocimiento de trabajo	3	25.00	7	58.33	2	16.67	12	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	9	75.00	3	25.00	12	100
	Relaciones con las personas	1	8.33	5	41.67	6	50.00	12	100
	Estabilidad emotiva	3	25.00	8	66.67	1	8.33	12	100
	Capacidad de síntesis	6	50.00	5	41.67	1	8.33	12	100
	Capacidad analítica	7	58.33	5	41.67	0	0.00	12	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de oncología – Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Contrastando los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño por la autoevaluación, se encontró que el 76.39% se calificó en un nivel regular y el 13.89% en un nivel eficiente de desempeño. En la evaluación del par, 68.06% presentaron un nivel regular de desempeño y 25.00% un nivel deficiente de desempeño. En la evaluación del jefe, 40.28% presentaron un

nivel regular de desempeño y 34.72% un nivel deficiente de desempeño. En la evaluación por el paciente, 45.83% presentaron un nivel regular de desempeño y 26.39% un nivel deficiente de desempeño laboral (Véase la figura 17)

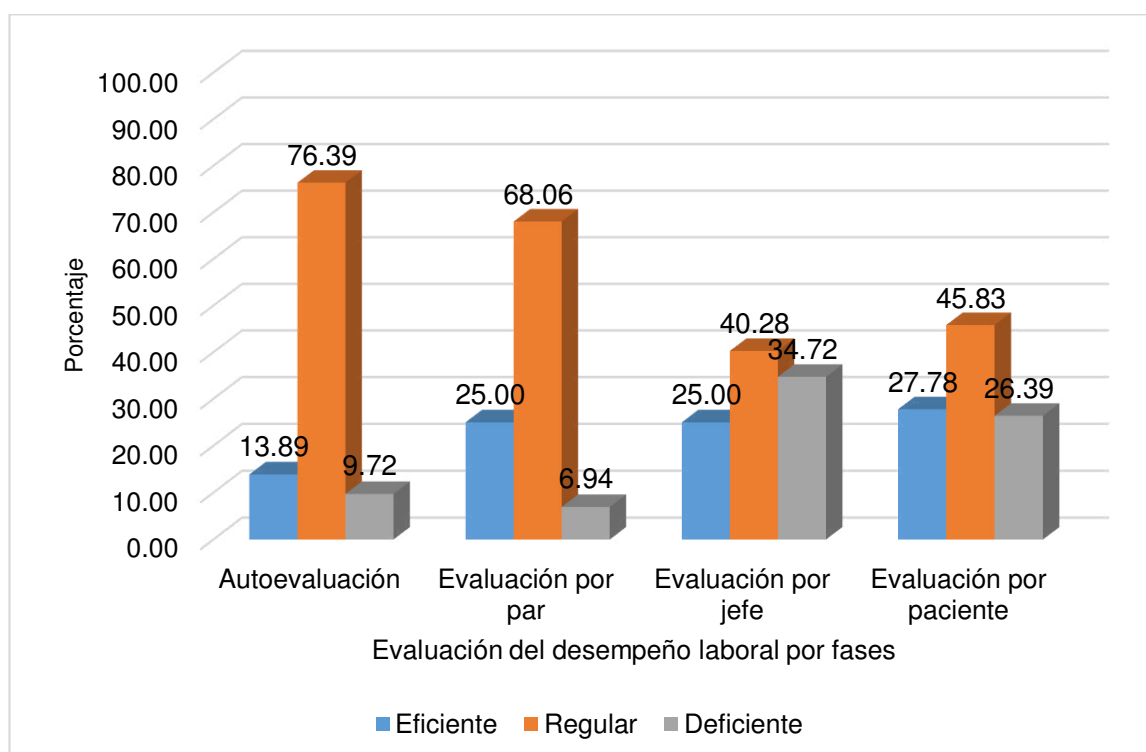


Figura 17. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases, del profesional de enfermería que labora en el servicio de oncología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Atinente a la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería en el servicio de ginecología, la autoevaluación, según la dimensión conocimiento de trabajo mostro que el (88.9%) manifestaron que en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada de enfermería así como siempre conocen los detalles y procesos según su especialidad, por otra parte, el (55.6%) formularon que

casi siempre alcanzan los objetivos y metas establecidas por el servicio, no obstante un (44.4%) sienten que a veces su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. En la dimensión calidad de trabajo, el (100%) enunciaron que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, de la misma manera el (88.9%) siempre informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, y participación de la familia en el cuidado del paciente, por contraste un (55.6%) enunciaron que nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. Respecto a la dimensión relaciones con las personas el (88.9%) opinaron que siempre tienen consideración, buen trato y respeto por sus compañeros, mientras que un (77.8%) atribuyeron que casi siempre existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias así como un (55.6%) casi siempre se deja entender al emitir una indicación.

En la dimensión estabilidad emotiva, el (88.9%) sustentaron que siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, de igual forma un (77.8%) expresaron que siempre manejan y controlan sus emociones. Alusivo a la dimensión capacidad de síntesis, el (55.6%) casi siempre da soluciones a problemas administrativos así como casi siempre identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.

En la dimensión capacidad analítica, el (66.7%) sostuvieron que casi siempre integran nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente, no obstante, el (44.4%) opinaron que casi nunca analizan los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 24).

Cuadro 24: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	2	22.2	4	44.4	1	11.1	2	22.2	9	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	1	11.1	3	33.3	5	55.6	9	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	2	22.2	2	22.2	4	44.4	1	11.1	0	0.0	9	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	100.0	9	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	1	11.1	2	22.2	1	11.1	5	55.6	9	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	2	22.2	0	0.0	1	11.1	5	55.6	1	11.1	9	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	3	33.3	5	55.6	1	11.1	9	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	2	22.2	2	22.2	5	55.6	9	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	2	22.2	1	11.1	6	66.7	9	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	1	11.1	3	33.3	5	55.6	9	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	1	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	88.9	9	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	2	22.2	1	11.1	6	66.7	9	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	5	55.6	0	0.0	4	44.4	0	0.0	0	0.0	9	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	1	11.1	0	0.0	0	0.0	5	55.6	3	33.3	9	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	2	22.2	4	44.4	3	33.3	9	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	9	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	100.0	9	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	9	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	9	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	9	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	1	11.1	1	11.1	4	44.4	3	33.3	9	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	9	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	9	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	3	33.3	5	55.6	1	11.1	9	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	3	33.3	5	55.6	1	11.1	9	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	4	44.4	0	0.0	3	33.3	2	22.2	9	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Perteneciente a la evaluación del desempeño del profesional de enfermería según la evaluación por el par, en la dimensión conocimiento de trabajo consideraron que el (88.9%) de los licenciados en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, de la misma manera siempre conocen los detalles y procesos según su especialidad, por otro lado, el (55.6%) de los licenciados casi siempre sienten que su experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. En la dimensión calidad de trabajo, el par atribuyo que el (88.9%) de los licenciados siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, del mismo modo el (77.8%) siempre se preocupan por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento, sin embargo, enunciaron que un (44.4%) de los licenciados casi nunca ha existido algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. Respecto a la dimensión relaciones con las personas, manifestaron que el (88.9%) de los profesionales casi siempre hacen críticas constructivas, así como siempre están al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros. En la dimensión estabilidad emotiva, refirieron que el (88.9%) siempre demuestran honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes, del mismo modo el (66.7%) siempre es proactivo en el trabajo.

Acercas de la dimensión capacidad de síntesis, consideraron que el (66.7%) siempre identifican los problemas y establecen soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo, de igual forma el (66.7%) casi siempre evidencian su preocupación por actualizarse y especializarse. En la dimensión capacidad analítica, estimaron que el (88.9%) casi siempre integran nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente, y el (66.7%) casi siempre realizan retroalimentación consecuente de información en el trabajo (Véase cuadro 25).

Cuadro 25: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	9	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	0	0	2	22.2	1	11.1	3	33.3	3	33.3	9	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	1	11.1	1	11.1	7	77.8	9	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	66.7	3	33.3	9	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	3	33.3	4	44.4	2	22.2	9	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	1	11.1	4	44.4	1	0.0	2	22.2	1	11.1	9	88.9
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	66.7	3	33.3	9	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	9	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	7	77.8	9	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	0	0.0	8	88.9	1	11.1	9	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	9	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	6	66.7	3	33.3	9	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	9	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	0	0.0	8	88.9	1	11.1	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Respecto a la evaluación del desempeño del profesional de enfermería según la evaluación por el jefe, en la dimensión conocimiento de trabajo consideraron que el (88.9%) de los licenciados casi siempre conocen los detalles y procesos según especialidad, del mismo modo el (66.7%) siempre en su práctica laboral cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, por otro lado, el jefe atribuyo que el (44.4%) de los licenciados a veces planifican las actividades diarias del paciente así como a veces aplican y registran el proceso de atención de enfermería. En la dimensión calidad de trabajo los jefes opinaron que el (66.7%) de los licenciados siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, por otra parte, el (44.4%) casi nunca tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño, mientras que un (33.3%) de los licenciados a veces informan al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente. Referido a la dimensión relaciones con las personas el jefe manifestó que el (66.7%) de los licenciados siempre se dirigen por nombre, claridad y respeto a sus compañeros, de igual forma el (55.6%) casi siempre se dejan entender al emitir una indicación, así como hacen críticas constructivas con mucha frecuencia, sin embargo, un (44.4%) de los licenciados a veces escuchan y motivan al equipo de trabajo en la realización de sus labores. En la dimensión estabilidad emotiva el jefe considero que el (55.6%) de los licenciados casi siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo, en cambio el (44.4%) a veces es proactivo en el trabajo. Relativo a la capacidad de síntesis el jefe sustentó que el (55.6%) de los licenciados casi siempre identifican los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo, no obstante, un (44.4%) nunca así o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales de igual manera que nunca evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse. En la dimensión capacidad analítica el jefe refirió que el (55.6%) de los licenciados casi siempre hace uso inteligente de los recursos, como también un (44.4%) casi siempre analiza los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 26)

Cuadro 26: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	2	22.2	1	11.1	6	66.7	9	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	1	11.1	4	44.4	3	33.3	1	11.1	9	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	2	22.2	4	44.4	3	33.3	9	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	1	11.1	8	88.9	0	0.0	9	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	9	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	1	11.1	4	44.4	3	33.3	1	11.1	9	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	1	11.1	1	11.1	2	22.2	2	22.2	3	33.3	9	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	1	11.1	0	0.0	1	11.1	4	44.4	3	33.3	9	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	3	33.3	0	0.0	2	22.2	1	11.1	3	33.3	9	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	1	11.1	0	0.0	2	22.2	3	33.3	3	33.3	9	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	2	22.2	2	22.2	5	55.6	9	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	3	33.3	0	0.0	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	1	11.1	2	22.2	4	44.4	2	22.2	9	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	4	44.4	3	33.3	1	11.1	1	11.1	9	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	3	33.3	1	11.1	2	22.2	3	33.3	0	0.0	9	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	3	33.3	3	33.3	3	33.3	9	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	2	22.2	2	22.2	5	55.6	9	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	2	22.2	2	22.2	2	22.2	1	11.1	2	22.2	9	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	5	55.6	2	22.2	1	11.1	1	11.1	0	0.0	9	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	9	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	1	11.1	2	22.2	1	11.1	2	22.2	3	33.3	9	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	2	22.2	2	22.2	4	44.4	1	11.1	9	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	2	22.2	4	44.4	3	33.3	0	0.0	9	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	1	11.1	2	22.2	3	33.3	3	33.3	9	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	2	22.2	2	22.2	2	22.2	3	33.3	9	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	1	11.1	1	11.1	3	33.3	4	44.4	9	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	1	11.1	2	22.2	3	33.3	3	33.3	9	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	2	22.2	4	44.4	3	33.3	9	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	2	22.2	2	22.2	5	55.6	0	0.0	9	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	3	33.3	2	22.2	4	44.4	0	0.0	9	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	2	22.2	1	11.1	4	44.4	2	22.2	9	100
	Maneja y controla sus emociones	1	11.1	2	22.2	0	0.0	5	55.6	1	11.1	9	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	1	11.1	2	22.2	5	55.6	1	11.1	9	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	0	0.0	9	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	1	11.1	1	11.1	5	55.6	2	22.2	9	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	4	44.4	1	11.1	2	22.2	2	22.2	0	0.0	9	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	4	44.4	0	0.0	2	22.2	3	33.3	0	0.0	9	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	1	11.1	2	22.2	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	2	22.2	2	22.2	5	55.6	0	0.0	9	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	3	33.3	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	1	11.1	3	33.3	1	11.1	4	44.4	0	0.0	9	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	1	11.1	3	33.3	1	11.1	4	44.4	0	0.0	9	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	1	11.1	3	33.3	5	55.6	0	0.0	9	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	3	33.3	2	22.2	1	11.1	3	33.3	0	0.0	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

En relación a la evaluación del desempeño del profesional de enfermería según la evaluación por el paciente, en la dimensión conocimiento de trabajo opinaron que el (66.7%) a veces durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar, así como él (55.6%) a veces durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación. En la dimensión calidad de trabajo los pacientes sustentaron que a veces la enfermera les explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos), no obstante, un (55.6%) manifestó que casi nunca la enfermera que le atiende se presenta con usted y presenta su equipo. Concerniente a la dimensión relaciones con las personas consideraron que el (77.8%) a veces de las enfermeras muestran interés en solucionar sus problemas, por otra parte, el (66.7%) a veces de las enfermeras le tratan con amabilidad y cortesía. En la dimensión estabilidad emotiva los pacientes refirieron que el (66.7%) a veces ante una situación crítica, la enfermera ante una situación crítica actúa con diligencia, serenidad y seguridad del mismo modo en la dimensión capacidad analítica los pacientes refirieron que el (77.8%) a veces de las enfermeras lo evalúan y comunican al médico si la situación lo requiere (Véase cuadro 27)

Acerca de los resultados de la evaluación de desempeño en el servicio de ginecología, la autoevaluación, mostro que (88.89%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, (77.78%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva, y (22.22%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad analítica. En la evaluación del desempeño por el par, (88.89%) mostraron un nivel regular en la dimensión capacidad de síntesis y en la dimensión analítica y (55.56%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad conocimiento de trabajo.

Cuadro 27: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

ITEMS		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán	0	0	3	33.3	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud	0	0	2	22.2	3	33.3	4	44.4	0	0.0	9	100
	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.	0	0	1	11.1	5	55.6	3	33.3	0	0.0	9	100
	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.	0	0	0	0.0	6	66.7	3	33.3	0	0.0	9	100
	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.	0	0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0	9	100
Calidad de trabajo	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones se presenta con Ud., y presenta su equipo.	0	0	5	55.6	2	22.2	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera que le atiende le llama por su nombre	0	0	3	33.3	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)	0	0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor	0	0	3	33.3	4	44.4	2	22.2	0	0.0	9	100
Relaciones con las personas	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares	0	0	2	22.2	5	55.6	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía	0	0	1	11.1	6	66.7	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio	0	0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	0	0.0	9	100
	La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas	0	0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	0	0.0	9	100
Estabilidad emotiva	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad	0	0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0	9	100
	Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad	0	0	0	0.0	6	66.7	3	33.3	0	0.0	9	100
	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta	0	0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0	9	100
Capacidad analítica	La enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar su salud	0	0	0	0.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0	9	100
	La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.	0	0	0	0.0	7	77.8	2	22.2	0	0.0	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Respecto a la evaluación del desempeño por el jefe, (66.67%) presentaron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y en la dimensión calidad de trabajo, (33.33%) un nivel deficiente en la dimensión relaciones con las personas y (88.89%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis. Relativo a la evaluación del desempeño por el paciente, (33.33%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y (77.78%) un nivel deficiente en la dimensión calidad de trabajo, en la dimensión relaciones con las personas, en la dimensión estabilidad emotiva, en la dimensión capacidad de síntesis y analítica (Véase cuadro 28).

Cuadro 28: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones en los profesionales de enfermería del servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fases	Dimensiones	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Autoevaluación	Conocimiento de trabajo	3	33.33	6	66.67	0	0.00	9	100
	Calidad de trabajo	1	11.11	8	88.89	0	0.00	9	100
	Relaciones con las personas	4	44.44	5	55.56	0	0.00	9	100
	Estabilidad emotiva	7	77.78	2	22.22	0	0.00	9	100
	Capacidad de síntesis	2	22.22	6	66.67	1	11.11	9	100
	Capacidad analítica	2	22.22	5	55.56	2	22.22	9	100
Evaluación Par	Conocimiento de trabajo	5	55.56	4	44.44	0	0.00	9	100
	Calidad de trabajo	2	22.22	7	77.78	0	0.00	9	100
	Relaciones con las personas	3	33.33	6	66.67	0	0.00	9	100
	Estabilidad emotiva	4	44.44	5	55.56	0	0.00	9	100
	Capacidad de síntesis	1	11.11	8	88.89	0	0.00	9	100
	Capacidad analítica	1	11.11	8	88.89	0	0.00	9	100
Evaluación Jefe	Conocimiento de trabajo	0	0.00	6	66.67	3	33.33	9	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	6	66.67	3	33.33	9	100
	Relaciones con las personas	3	33.33	3	33.33	3	33.33	9	100
	Estabilidad emotiva	1	11.11	5	55.56	3	33.33	9	100
	Capacidad de síntesis	1	11.11	0	0.00	8	88.89	9	100
	Capacidad analítica	0	0.00	4	44.44	5	55.56	9	100
Evaluación Paciente	Conocimiento de trabajo	0	0.00	3	33.33	6	66.67	9	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	2	22.22	7	77.78	9	100
	Relaciones con las personas	0	0.00	2	22.22	7	77.78	9	100
	Estabilidad emotiva	0	0.00	2	22.22	7	77.78	9	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	2	22.22	7	77.78	9	100
	Capacidad analítica	0	0.00	2	22.22	7	77.78	9	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de ginecología – Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Al confrontar los resultados conseguidos en la evaluación del desempeño por la autoevaluación, se halló que el 59.26% se calificó en un nivel regular y el 35.19% en un nivel eficiente de desempeño. En la evaluación del par, 70.37% presentaron un nivel regular de desempeño y 29.63% un nivel eficiente de desempeño. En la evaluación del jefe, 43.94% presentaron un nivel regular de desempeño y 45.45% un nivel deficiente de desempeño. En

la evaluación por el paciente, 24.07% presentaron un nivel regular de desempeño y 75.93% un nivel deficiente de desempeño laboral (Véase la figura 18)

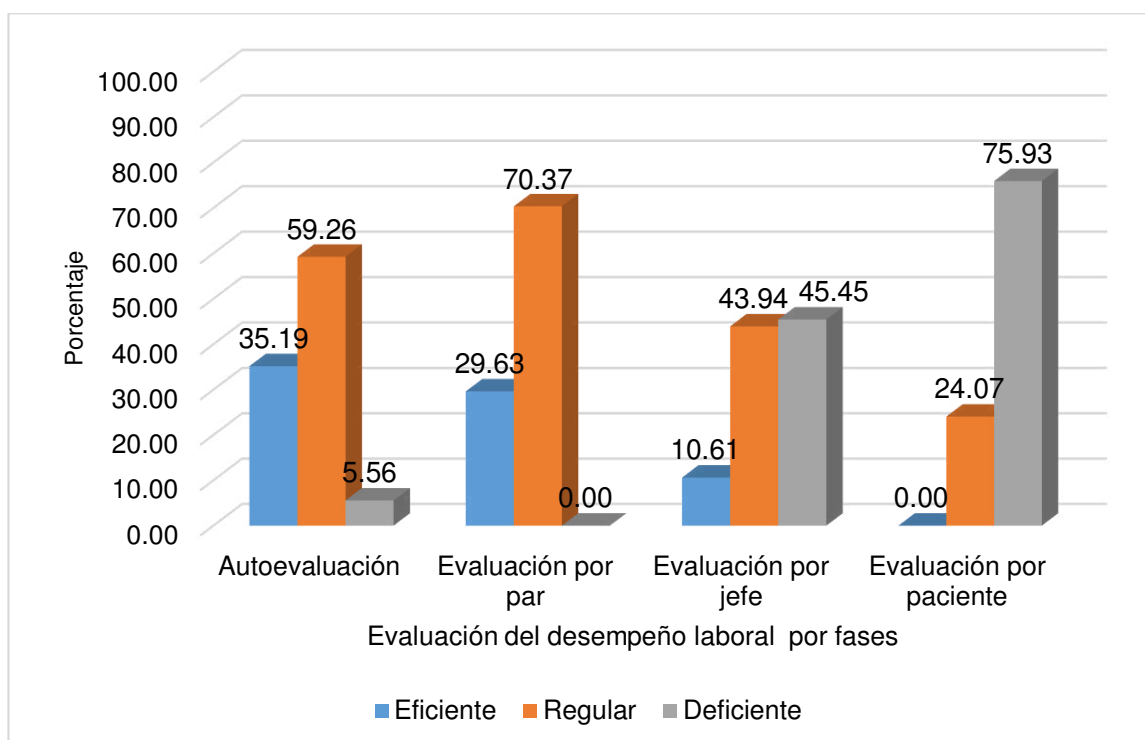


Figura 18. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases, del profesional de enfermería que labora en el servicio de ginecología del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Concerniente a la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería en el servicio de cirugía, la autoevaluación, según la dimensión conocimiento de trabajo, denoto que el (100%) opinaron que en su práctica laboral siempre cumplen con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, del mismo modo que siempre cumplen con su programación asignada. Por otra parte, el (63.6%) a veces ha tenido experiencia en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico, sin embargo, el (45.5%) manifestaron que a veces sienten que su

experiencia laboral les permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. En la dimensión calidad de trabajo el (100%) refirieron que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, por otro lado, el (63.6%) sustentaron que casi siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño, no obstante, el (72.7%) consideraron que a veces reciben algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral, mientras que el (36.4%) formularon que nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. Concerniente a la dimensión relaciones con las personas el (90.9%) enunciaron que siempre establecen relaciones interpersonales con respeto, de igual forma el (63.6%) casi siempre su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente, así como que casi siempre resuelven conflictos con imparcialidad, en cambio el (36.4%) declararon que a veces hacen críticas constructivas con mucha frecuencia. En la dimensión estabilidad emotiva, el (63.6%) expresaron que siempre actúan correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo, así mismo que siempre son proactivos en el trabajo. Referido a la dimensión capacidad de síntesis el (63.6%) expusieron que casi siempre evidencian su preocupación por actualizarse y especializarse, de la misma forma que identifican los problemas y establecen soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo, por el contrario, el (36.4%) enunciaron que siempre asisten o participan en la organización de seminarios especializados y motivacionales. En la dimensión capacidad analítica el (72.7%) mencionaron que siempre hacen uso inteligente de los recursos, mientras que el (36.4%) revelaron que a veces analizan los procesos de servicio en el área (Véase cuadro 29)

Cuadro 29: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Autoevaluación de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	100.0	11	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	100.0	11	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	2	18.2	5	45.5	2	18.2	2	18.2	11	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	1	9.09	1	9.1	7	63.6	1	9.1	1	9.1	11	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	100.0	11	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	18.2	4	36.4	5	45.5	11	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	5	45.5	3	27.3	3	27.3	11	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	2	18.2	4	36.4	5	45.5	11	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	8	72.7	1	9.1	2	18.2	11	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	2	18.2	2	18.2	7	63.6	11	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	4	36.4	2	18.2	3	27.3	0	0.0	2	18.2	11	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	1	9.1	1	9.1	9	81.8	11	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	4	36.4	6	54.5	1	9.1	11	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	11	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	1	9.1	4	36.4	6	54.5	11	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	2	18.2	3	27.3	6	54.5	11	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	1	9.1	4	36.4	6	54.5	11	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	4	36.4	4	36.4	3	27.3	11	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	2	18.2	7	63.6	2	18.2	11	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	1	9.1	6	54.5	4	36.4	11	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	2	18.2	2	18.2	7	63.6	11	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	2	18.2	5	45.5	4	36.4	11	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	11	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	8	72.7	3	27.3	11	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	11	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	4	36.4	4	36.4	3	27.3	11	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	4	36.4	5	45.5	2	18.2	11	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	3	27.3	4	36.4	4	36.4	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

En la evaluación, por el par según la dimensión conocimiento de trabajo el (90.9%) manifestaron que los licenciados de enfermería siempre cumplen con su programación de trabajo asignada, de igual manera el (72.7%) enunciaron que casi siempre aplican y registran el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones, por otra parte, el (63.6%) opinaron que los licenciados casi siempre alcanzan los objetivos y metas establecidas por el servicio. En la dimensión calidad de trabajo el (72.7%) indicaron que los licenciados casi siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño, así mismo el (63.6%) siempre cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, sin embargo, un (27.3%) expresaron que casi nunca existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador. Respecto a la dimensión relaciones con las personas el (81.8%) formularon que los licenciados de enfermería siempre demuestran interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo así como siempre establecen relaciones interpersonales con respeto, de la misma manera, el (54.5%) casi siempre escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores al igual que hace críticas constructivas de su trabajo diario. En la dimensión estabilidad emotiva el (63.6%) mencionaron que sus pares siempre es proactivo en el trabajo tal como casi siempre maneja y controla sus emociones. Referente a la dimensión capacidad de síntesis el (81.8%) anunciaron que los licenciados casi siempre dan soluciones a problemas administrativos, por otra parte, el (72.7%) casi siempre asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales. En la dimensión capacidad analítica, el (72.7%) expusieron que sus pares casi siempre analizan los procesos de servicio en el área al igual que casi siempre integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente (Véase cuadro 30).

Cuadro 30: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el par de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	1	9.1	4	36.4	6	54.5	11	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	10	90.9	11	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	72.7	3	27.3	11	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	3	27.3	7	63.6	1	9.1	11	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	0	0	1	9.1	1	9.1	7	63.6	2	18.2	11	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	2	18.2	4	36.4	5	45.5	11	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	11	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	0	0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	0	0.0	11	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	0	0.0	0	0.0	8	72.7	3	27.3	11	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	0	0	0	0.0	1	9.1	8	72.7	2	18.2	11	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	1	9.1	6	54.5	4	36.4	11	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	0	0	0	0.0	3	27.3	4	36.4	4	36.4	11	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	0	0	3	27.3	6	54.5	2	18.2	0	0.0	11	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	5	45.5	6	54.5	11	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	0	0	0	0.0	1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	0	0.0	1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	0	0.0	4	36.4	7	63.6	11	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	0	0.0	1	9.1	6	54.5	4	36.4	11	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	0	0.0	3	27.3	4	36.4	4	36.4	11	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100
	Maneja y controla sus emociones	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	0	0.0	1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	0	0.0	0	0.0	3	27.3	8	72.7	11	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	0	0	0	0.0	1	9.1	8	72.7	2	18.2	11	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	0	0	0	0.0	2	18.2	7	63.6	2	18.2	11	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	0	0	0	0.0	0	0.0	9	81.8	2	18.2	11	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	0	0.0	1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	0	0.0	1	9.1	9	81.8	1	9.1	11	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	0	0	0	0.0	2	18.2	8	72.7	1	9.1	11	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	0	0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	3	27.3	11	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	11	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	0	0	0	0.0	2	18.2	8	72.7	1	9.1	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Alusivo a la evaluación del desempeño del profesional de enfermería según la evaluación por el jefe, en la dimensión conocimiento de trabajo consideraron que el (63.6%) de los licenciados siempre en su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, del mismo modo casi siempre conocen los detalles y procesos según su especialidad, así como él (63.6%) a veces aplican y registran el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones. En la dimensión calidad de trabajo, el jefe expuso que el (72.7%) de los profesionales de enfermería, siempre cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, de la misma forma el (63.6%) opinaron que los licenciados siempre proporcionan informe de enfermería a los familiares del paciente, así como se preocupan por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento, no obstante solo un (36.4%) a veces tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y se retan para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Concerniente a la dimensión relaciones con las personas, el jefe expuso que el (81.8%) de los profesionales siempre se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero, por otro lado, el (54.5%) a veces escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores, así como él (45.5%) a veces resuelve conflictos con imparcialidad. En la dimensión estabilidad emotiva, el jefe manifestó que el (63.6%) de los profesionales de enfermería casi siempre es proactivo en el trabajo, así como él (54.5%) casi siempre actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo así como maneja y controla sus emociones. Referente a la dimensión capacidad de síntesis, el jefe opino que el (63.6%) de los profesionales a veces da soluciones a problemas administrativos, mientras que el (36.4%) nunca evidencia su preocupación por actualizarse. En la dimensión capacidad analítica, el jefe considero, que el (45.5%) de los profesionales, a veces hace uso inteligente de los recursos, por el contrario, el (27.3%) casi nunca integra nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente (Véase cuadro 31).

Cuadro 31: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el jefe de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería	0	0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100
	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.	0	0	0	0.0	6	54.5	3	27.3	2	18.2	11	100
	Cumple con su programación de trabajo asignada.	0	0	1	9.1	1	9.1	4	36.4	5	45.5	11	100
	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	0	0	0	0.0	3	27.3	1	9.1	7	63.6	11	100
	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.	0	0	0	0.0	3	27.3	7	63.6	1	9.1	11	100
	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.	0	0	0	0.0	1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio	0	0	0	0.0	3	27.3	5	45.5	3	27.3	11	100
	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	0	0	1	9.1	7	63.6	2	18.2	1	9.1	11	100
	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.	3	27.3	0	0.0	3	27.3	3	27.3	2	18.2	11	100
	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.	1	9.09	1	9.1	2	18.2	5	45.5	2	18.2	11	100
	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, supervisores, equipo médico.	4	36.4	1	9.1	2	18.2	1	9.1	3	27.3	11	100
	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo	1	9.09	1	9.1	4	36.4	3	27.3	2	18.2	11	100
	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.	1	9.09	0	0.0	0	0.0	2	18.2	8	72.7	11	100
	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.	0	0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100
	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	0	0	0	0.0	2	18.2	3	27.3	6	54.5	11	100
Calidad de trabajo	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.	1	9.09	2	18.2	3	27.3	5	45.5	0	0.0	11	100
	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.	1	9.09	1	9.1	0	0.0	7	63.6	2	18.2	11	100
	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	0	0	4	36.4	4	36.4	1	9.1	2	18.2	11	100
	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.	3	27.3	2	18.2	2	18.2	3	27.3	1	9.1	11	100
	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.	0	0	0	0.0	2	18.2	3	27.3	6	54.5	11	100
	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.	0	0	0	0.0	2	18.2	2	18.2	7	63.6	11	100
	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.	1	9.09	1	9.1	3	27.3	2	18.2	4	36.4	11	100
	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.	5	45.5	3	27.3	1	9.1	1	9.1	1	9.1	11	100
	Se deja entender al emitir una indicación.	1	9.09	0	0.0	1	9.1	4	36.4	5	45.5	11	100
	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.	0	0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	9	81.8	11	100
	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0.0	1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100
	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.	0	0	1	9.1	1	9.1	2	18.2	7	63.6	11	100
	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente	1	9.09	1	9.1	3	27.3	3	27.3	3	27.3	11	100
	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.	0	0	1	9.1	6	54.5	2	18.2	2	18.2	11	100
	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros	0	0	1	9.1	1	9.1	2	18.2	7	63.6	11	100
Relaciones con las personas	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias	0	0	1	9.1	2	18.2	3	27.3	5	45.5	11	100
	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros	0	0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100
	Establece relaciones interpersonales con respeto	0	0	2	18.2	0	0.0	3	27.3	6	54.5	11	100
	Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros	0	0	0	0.0	2	18.2	4	36.4	5	45.5	11	100
	Hace críticas constructivas de la práctica laboral	0	0	1	9.1	4	36.4	5	45.5	1	9.1	11	100
	Resuelve conflictos con imparcialidad	0	0	1	9.1	5	45.5	3	27.3	2	18.2	11	100
	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.	0	0	2	18.2	1	9.1	5	45.5	3	27.3	11	100
	Maneja y controla sus emociones	1	9.09	1	9.1	1	9.1	6	54.5	2	18.2	11	100
	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo	0	0	1	9.1	2	18.2	6	54.5	2	18.2	11	100
	Es proactivo en el trabajo	0	0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	0	0.0	11	100
	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes	0	0	1	9.1	0	0.0	5	45.5	5	45.5	11	100
	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales	3	27.3	2	18.2	4	36.4	1	9.1	1	9.1	11	100
	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse	4	36.4	1	9.1	2	18.2	3	27.3	1	9.1	11	100
	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo	2	18.2	3	27.3	4	36.4	1	9.1	1	9.1	11	100
	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.	0	0	3	27.3	4	36.4	4	36.4	0	0.0	11	100
Capacidad de síntesis	Da soluciones a problemas administrativos.	0	0	3	27.3	7	63.6	1	9.1	0	0.0	11	100
	Analiza los procesos de servicio en el área	1	9.09	2	18.2	4	36.4	4	36.4	0	0.0	11	100
	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo	1	9.09	3	27.3	3	27.3	4	36.4	0	0.0	11	100
	Hace uso inteligente de los recursos	0	0	2	18.2	5	45.5	4	36.4	0	0.0	11	100
Capacidad analítica	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente	2	18.2	3	27.3	2	18.2	3	27.3	1	9.1	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Tocante a la evaluación del desempeño del profesional de enfermería desde la percepción del paciente, en la dimensión conocimiento de trabajo el (72.7%) a veces durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación, de igual manera el (63.6%) a veces durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar. En la dimensión calidad de trabajo, los pacientes expresaron que el (81.8%) de las enfermeras a veces le explican claramente los diferentes pasos de su tratamiento, así como él (63.6%) consideran que a veces el cuidado que les brinda la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud, mientras que el (54.5%) formularon que casi nunca la enfermera que le atiende le ofrece las condiciones, se presenta con usted y presenta a su equipo. Respecto a la dimensión relaciones con las personas los pacientes enunciaron que el (81.8%) de las enfermeras a veces muestran interés en solucionar sus problemas, así como él (72.7%) de las enfermeras a veces les tratan con amabilidad y cortesía. En la dimensión estabilidad emotiva, los pacientes declararon que el (72.7%) de las enfermeras a veces ante una situación crítica, actúan con diligencia, serenidad y seguridad, en la dimensión capacidad analítica, el (81.8%) de las enfermeras a veces los evalúan y comunica al médico si la situación lo requiere (Véase cuadro 32).

En general, los resultados de la evaluación de desempeño en el servicio de cirugía, referido a la autoevaluación, el (81.82%) de los profesionales de enfermería presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, (72.73%) y un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva. En la evaluación del desempeño por el par, (90.91%) mostraron un nivel regular en la dimensión conocimiento de trabajo y (36.36%) un nivel eficiente en la dimensión estabilidad emotiva.

Cuadro 32: Resultados de la evaluación del desempeño laboral: Evaluación por el paciente de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

	ITEMS	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de trabajo	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán	0	0	3	27.3	6	54.5	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud	0	0	2	18.2	4	36.4	5	45.5	0	0.0	11	100
	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.	0	0	1	9.1	8	72.7	2	18.2	0	0.0	11	100
	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.	0	0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	0	0.0	11	100
	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.	0	0	0	0.0	7	63.6	4	36.4	0	0.0	11	100
Calidad de trabajo	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones se presenta con Ud., y presenta su equipo.	0	0	6	54.5	3	27.3	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera que le atiende le llama por su nombre	0	0	5	45.5	5	45.5	1	9.1	0	0.0	11	100
	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)	0	0	0	0.0	9	81.8	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor	0	0	3	27.3	6	54.5	2	18.2	0	0.0	11	100
Relaciones con las personas	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares	0	0	2	18.2	7	63.6	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía	0	0	1	9.1	8	72.7	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio	0	0	0	0.0	9	81.8	2	18.2	0	0.0	11	100
	La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas	0	0	0	0.0	9	81.8	2	18.2	0	0.0	11	100
Estabilidad emotiva	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad	0	0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	0	0.0	11	100
	Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad	0	0	0	0.0	8	72.7	3	27.3	0	0.0	11	100
	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta	0	0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	0	0.0	11	100
Capacidad analítica	La enfermera puede tomar decisiones propias para cuidar su salud	0	0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	0	0.0	11	100
	La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.	0	0	0	0.0	9	81.8	2	18.2	0	0.0	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Respecto a la evaluación del desempeño por el jefe, (63.64%) presentaron un nivel regular en la dimensión calidad de trabajo y (81.82%) un nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis. En la evaluación del desempeño por el paciente, predomina el nivel deficiente en la mayoría de las dimensiones (Véase cuadro 33).

Cuadro 33: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fases	Dimensiones	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Autoevaluación	Conocimiento de trabajo	8	72.73	3	27.27	0	0.00	11	100
	Calidad de trabajo	2	18.18	9	81.82	0	0.00	11	100
	Relaciones con las personas	3	27.27	8	72.73	0	0.00	11	100
	Estabilidad emotiva	6	54.55	5	45.45	0	0.00	11	100
	Capacidad de síntesis	2	18.18	9	81.82	0	0.00	11	100
	Capacidad analítica	4	36.36	6	54.55	1	9.09	11	100
Evaluación Par	Conocimiento de trabajo	1	9.09	10	90.91	0	0.00	11	100
	Calidad de trabajo	1	9.09	8	72.73	2	18.18	11	100
	Relaciones con las personas	2	18.18	8	72.73	1	9.09	11	100
	Estabilidad emotiva	4	36.36	6	54.55	1	9.09	11	100
	Capacidad de síntesis	1	9.09	9	81.82	1	9.09	11	100
	Capacidad analítica	1	9.09	8	72.73	2	18.18	11	100
Evaluación Jefe	Conocimiento de trabajo	2	18.18	5	45.45	4	36.36	11	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	7	63.64	4	36.36	11	100
	Relaciones con las personas	3	27.27	5	45.45	3	27.27	11	100
	Estabilidad emotiva	2	18.18	6	54.55	3	27.27	11	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100
	Capacidad analítica	0	0.00	4	36.36	7	63.64	11	100
Evaluación Paciente	Conocimiento de trabajo	0	0.00	3	27.27	8	72.73	11	100
	Calidad de trabajo	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100
	Relaciones con las personas	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100
	Estabilidad emotiva	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100
	Capacidad de síntesis	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100
	Capacidad analítica	0	0.00	2	18.18	9	81.82	11	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería en el servicio de cirugía – Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Se encontró diferencias entre los resultados conseguidos en la evaluación del desempeño por la autoevaluación, siendo que el 60.61% se calificó en un nivel regular y el 37.88% en un nivel eficiente de desempeño. Así mismo, evaluación del par, 74.24% presentaron un nivel regular de desempeño y 10.61% un nivel deficiente de desempeño, mientras que, en la evaluación

del jefe, 44.44% presentaron un nivel regular de desempeño y 46.30% un nivel deficiente de desempeño. Por otro lado, en la evaluación por el paciente, 80.30% mostraron un nivel deficiente de desempeño laboral (Véase la figura 19)

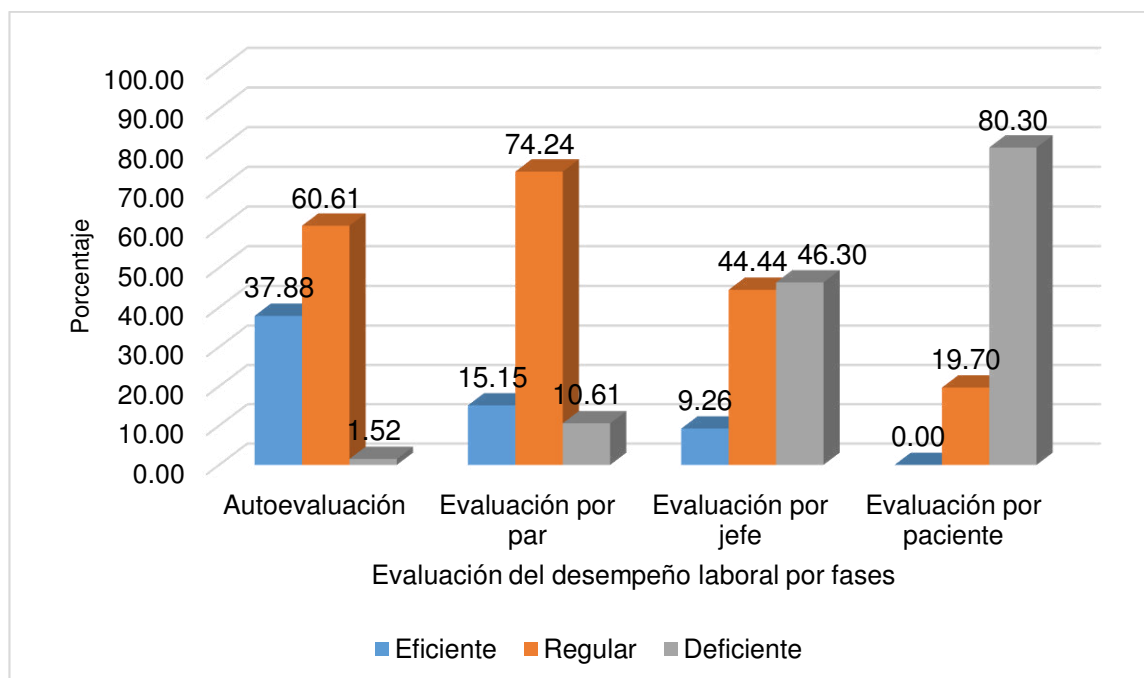


Figura 19. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases, de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

En síntesis, los resultados totales por servicio permitieron observar que predomina un nivel de desempeño regular, que va desde un máximo de (66.67%) representado por el servicio de oncología, hasta un mínimo de (47.73%) en el servicio de cirugía. Por otro parte, (22.92%) de los profesionales de enfermería del servicio de oncología presentan un nivel eficiente de desempeño y (36.36%) de los profesionales del servicio de cirugía presentan un nivel deficiente de desempeño (Véase figura 20)

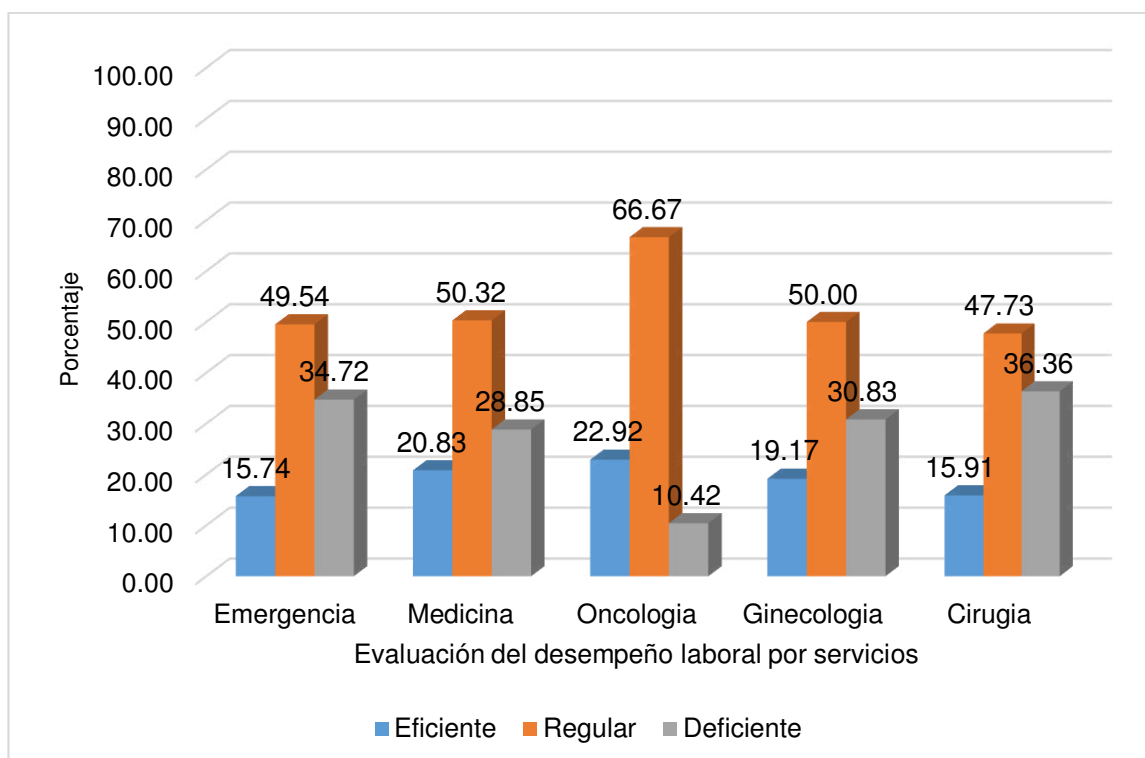


Figura 20. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por servicios, de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Del mismo modo, al evaluar el desempeño laboral en forma global por fases y dimensiones en el área de hospitalización se evidencia que en la fase autoevaluación, las dimensiones calidad de trabajo y conocimiento de trabajo se encuentran en un nivel regular con 85.71% y 63.49% respectivamente, con tendencia a eficiente en la dimensión estabilidad emotiva con 53.97%. En la fase evaluación por el par, lideran las dimensiones calidad de trabajo y conocimiento de trabajo con 76.19% y 69.84%, con inclinación a eficiente en la dimensión estabilidad emotiva con 41.27%. En la evaluación por el jefe, las dimensiones calidad de trabajo y estabilidad emotiva se encuentran en un nivel regular con 60.32% y 52.38%, con inclinación hacia el nivel deficiente en la dimensión capacidad de síntesis con 66.67%. En la evaluación por el paciente, las dimensiones

calidad de trabajo y relaciones con las personas se hallan en un nivel deficiente con 74.60% y 76.19% y en un nivel regular la dimensión conocimiento de trabajo con 49.21% (Véase el cuadro N° 34)

Cuadro 34: Resultados de la evaluación del desempeño laboral por dimensiones y fases del desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

AUTOEVALUACIÓN	Eficiente		Regular		Deficiente		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento de trabajo	20	31.75	40	63.49	3	4.76	63	100
Calidad de trabajo	9	14.29	54	85.71	0	0.00	63	100
Relaciones con las personas	24	38.10	37	58.73	2	3.17	63	100
Estabilidad emotiva	34	53.97	29	46.03	0	0.00	63	100
Capacidad de síntesis	16	25.40	39	61.90	8	12.70	63	100
Capacidad analítica	14	22.22	35	55.56	14	22.22	63	100
EVALUACIÓN PAR	Eficiente		Regular		Deficiente		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento de trabajo	16	25.40	44	69.84	3	4.76	63	100
Calidad de trabajo	6	9.52	48	76.19	9	14.29	63	100
Relaciones con las personas	17	26.98	37	58.73	9	14.29	63	100
Estabilidad emotiva	26	41.27	33	52.38	4	6.35	63	100
Capacidad de síntesis	8	12.70	42	66.67	13	20.63	63	100
Capacidad analítica	9	14.29	39	61.90	15	23.81	63	100
EVALUACIÓN JEFE	Eficiente		Regular		Deficiente		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento de trabajo	14	22.22	33	52.38	16	25.40	63	100
Calidad de trabajo	3	4.76	38	60.32	22	34.92	63	100
Relaciones con las personas	17	26.98	25	39.68	21	33.33	63	100
Estabilidad emotiva	18	28.57	33	52.38	12	19.05	63	100
Capacidad de síntesis	3	4.76	18	28.57	42	66.67	63	100
Capacidad analítica	4	6.35	29	46.03	30	47.62	63	100
EVALUACIÓN PACIENTE	Eficiente		Regular		Deficiente		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento de trabajo	3	4.76	31	49.21	29	46.03	63	100
Calidad de trabajo	0	0.00	16	25.40	47	74.60	63	100
Relaciones con las personas	1	1.59	14	22.22	48	76.19	63	100
Estabilidad emotiva	3	4.76	25	39.68	35	55.56	63	100
Capacidad de síntesis	6	9.52	23	36.51	34	53.97	63	100
Capacidad analítica	8	12.70	21	33.33	34	53.97	63	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería que labora en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

En líneas generales, la evaluación del desempeño en sus cuatros fases, en el área de hospitalización, permiten apreciar que en la fase autoevaluación solo el (7.14%) señala un nivel de desempeño deficiente y un (30.95%) considera tener un nivel eficiente de desempeño. En la fase de evaluación por el par, un (21.69%) calificaron el desempeño de sus colegas dentro del nivel eficiente y un (14.02%) dentro del nivel deficiente. En la fase de evaluación por el jefe, un (37.83%) clasifico el desempeño del profesional de enfermería dentro del nivel deficiente y un (15.61%) como nivel eficiente, predominando en estas tres fases el nivel de desempeño regular. En la evaluación por el paciente predomina el nivel deficiente con un (61.97%) y solo un (32.45%) lo señalo como un nivel de desempeño regular (Véase la figura 21).

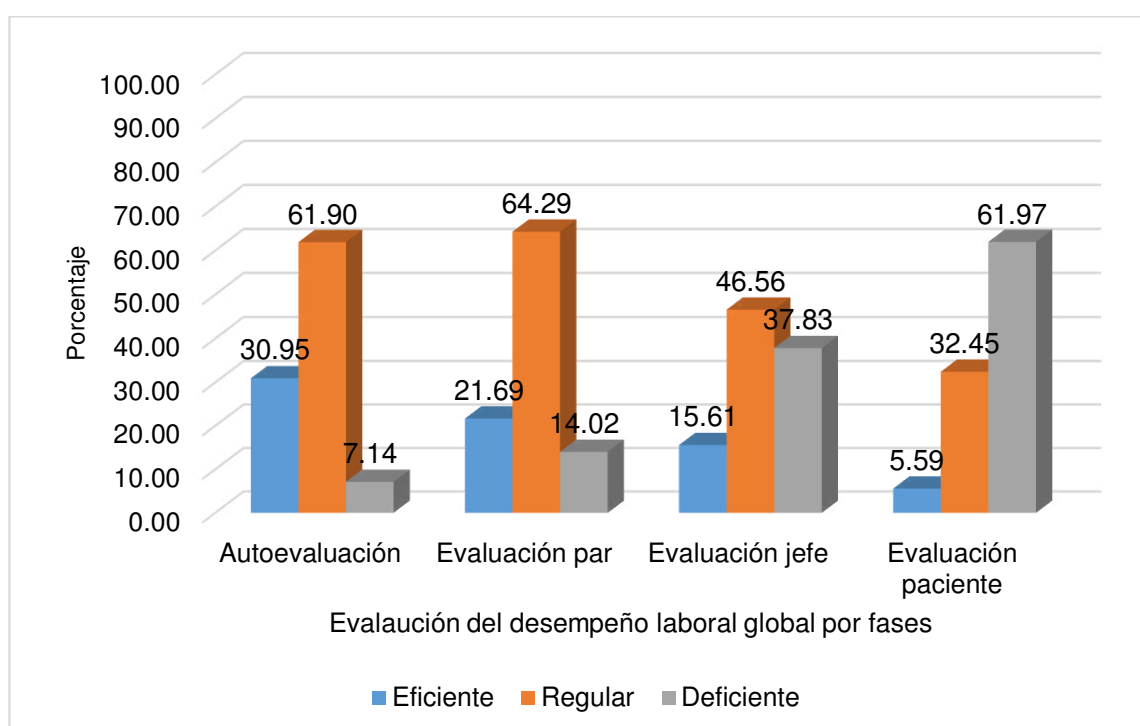


Figura 21. Resultados de la evaluación del desempeño laboral por fases de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Para finalizar los resultados globales mostraron que 50.79% de los profesionales de enfermería presentaron un nivel regular de desempeño y 30.16% un nivel deficiente de desempeño (Véase la Figura 22)

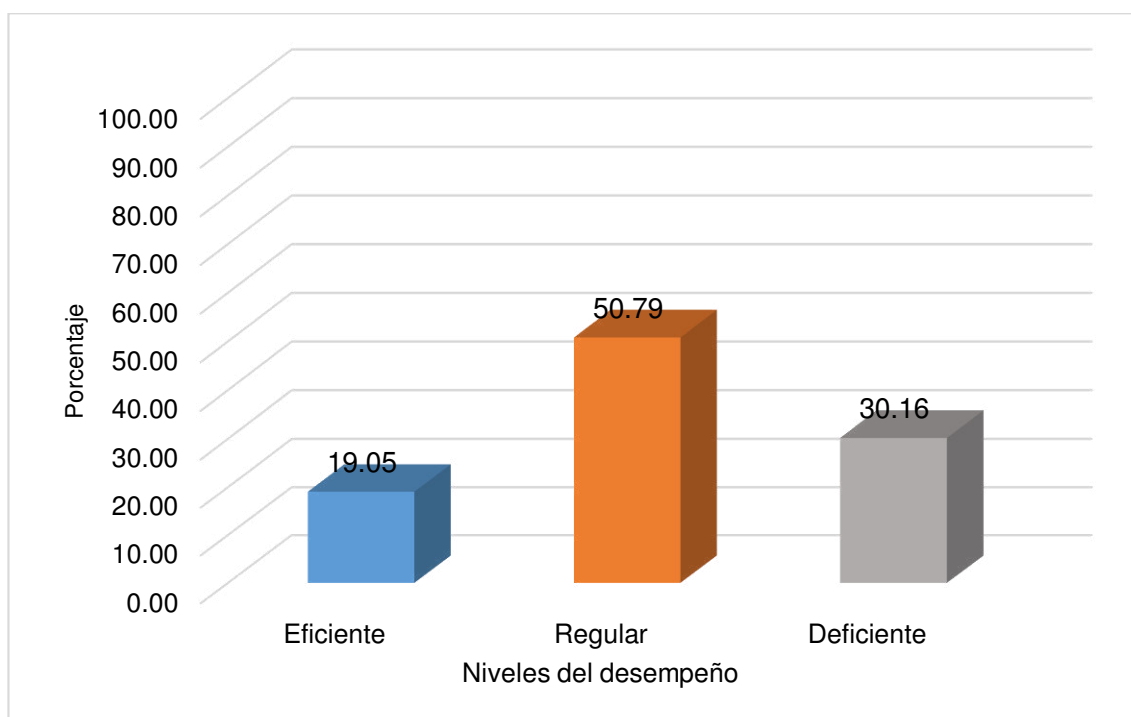


Figura 22. Resultados globales de la evaluación del desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

4.2 Pruebas de Hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Ha: El ausentismo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

H0: El ausentismo no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 35. Relación entre los factores condicionantes del ausentismo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

			Factores condicionantes del ausentismo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores condicionantes del ausentismo	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

A través del Rho de Spearman se contempla una correlación moderada de 0.685 entre las variables factores condicionantes del ausentismo y el desempeño laboral, la cual presenta una significancia estadística de ($p=0.000$) siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, declarando que habrá un eficiente desempeño laboral de los profesionales a medida que los factores condicionantes del ausentismo disminuyan.

4.2.2 Hipótesis específica

Ha1: El ausentismo en su dimensión factor individual se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

H01: El ausentismo en su dimensión factor individual no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 36: Relación entre factores individuales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

			Factores individuales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

A través del Rho de Spearman, se observa que los factores individuales tuvieron una correlación moderada con el desempeño laboral de (0.521), con una significancia estadística de ($p=0.000$), siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, declarando que habrá un eficiente desempeño laboral a medida que los factores individuales del ausentismo disminuyan.

Ha2: El ausentismo en su dimensión factor lugar de trabajo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

H02: El ausentismo en su dimensión factor lugar de trabajo no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 37. Relación de los factores condicionantes lugar de trabajo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

			Factores de lugar de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores de lugar de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

A través del Rho de Spearman se observa una correlación moderada de 0.476 entre la dimensión factores de lugar de trabajo y el desempeño laboral, en la cual presentan una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que el 0.01. De modo que, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, declarando que el desempeño laboral será eficiente a medida que los factores lugar de trabajo del ausentismo disminuyan.

Ha3: El ausentismo en su dimensión factor contenido de trabajo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales

de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

H03: El ausentismo en su dimensión factor contenido de trabajo no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 38. Relación entre factores de contenido de trabajo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

		Factores de contenido de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores de contenido de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,424**
		N	,001
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,424**
		N	1,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Mediante el Rho de Spearman se aprecia una correlación moderada de 0.424 entre la dimensión factores de contenido de trabajo y el desempeño laboral, en la cual presenta una significancia estadística de $p=0001$, siendo menor que el 0.01. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula, declarando que habrá un eficiente desempeño laboral a medida que los factores lugar de trabajo del ausentismo disminuyan.

Ha4: El ausentismo en su dimensión factor contexto específico y de cultura se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

H04: El ausentismo en su dimensión factor contexto específico y de cultura no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

Cuadro 39. Relación entre factores de contexto específico y de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.

		Factores de contexto y de cultura	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores de contexto y de cultura	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,446**
		N	,001
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,446**
		N	1,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2017

Del mismo modo a través del Rho de Spearman las relaciones entre el factor contexto específico y de cultura con el desempeño, presentaron una correlación moderada de (0.446), con una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que el 0.01. De tal forma, que se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula, declarando que el desempeño laboral será eficiente a medida que los factores de contexto y específico de cultura del ausentismo disminuyan.

4.3 Discusión

Para que las instituciones de salud puedan garantizar la calidad en sus servicios, el profesional de enfermería es una pieza fundamental, por lo tanto, este recurso humano es considerado un componente esencial, con el que debe disponer el equipo de salud para conseguir los objetivos y metas propuestas por la organización, de tal manera que, la falta de este, afecta negativamente en el proceso de atención y en la gestión del cuidado de los pacientes, ocasionando agobio en los gestores de enfermería, fastidio e indisposición, entre los compañeros de trabajo por la reubicación que debe darse, lo que a la larga , produce deficiencias en la calidad de atención e insatisfacción en el cliente interno (Duclay, Hardouin, Sébille, Anthoine, & Moret, 2015).

Los profesionales de enfermería, que vienen ejerciendo la practica en las instituciones de salud, ahora, se encuentran superando los 40 años de edad, sin embargo en el presente estudio prevalece la edad de 29 a 39 años (46.03%), probablemente por características propias del tamaño de muestra; de igual modo, se ha descubierto en este estudio, que el género femenino prevalece con cifras de 76.19%, sustentado en el hecho de que el perfil del profesional de enfermería desde sus orígenes está constituido en forma predominante por mujeres, tal como lo revelan los hallazgos descritos por Torres en Colombia y por De Oliveira & colaboradores en Brasil (Torres, Sierra, & Pinzón, 2012) (De Oliveira, et al, 2015).

Por otra parte, el 84.13% de los profesionales vienen laborando bajo la modalidad del nombramiento o contrato formal, lo que, según estudios señalan que el personal que labora bajo este régimen, en contraposición a los que laboran bajo el régimen informal, poseen una amplia posibilidad de presentar ausencias; por lo tanto, es probable que exista una relación entre

la particularidad de contrato y el ausentismo (Belita, Mbindyo, & Inglés, 2013). Del mismo modo, poseer un nexo formal, produce un menor estímulo para asistir a sus labores, en algunos profesionales, posiblemente porque conciben un menor peligro de ser despedidos (Restrepo & Salgado, 2013).

Actualmente, un grupo de profesionales se encuentran laborando bajo una modalidad de contrato, que limita sus beneficios, esto como consecuencia de una asignación no adecuada de presupuesto por parte del estado para atender las demandas de la población. Este tipo de contrato se denomina contrato de administración de servicios y servicio por terceros. Se destaca que en el presente estudio predomina el régimen laboral formal.

Las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo, así como los trastornos mentales y problemas respiratorios, son problemas de salud que frecuentemente alteran el rendimiento de los profesionales de enfermería, con el paso del tiempo esto genera desgaste y ausentismo del personal a su jornada de labores. Así tenemos, que el 9.52% de los profesionales enunciaron adolecer de una enfermedad crónica, en el actual estudio. Esto, estaría siendo causado por la exposición a las numerosas actividades que realiza el profesional de enfermería, que demandan esfuerzo físico frecuente y vehemente, sobre todo por las posturas y condiciones inadecuadas, del mismo modo, el convivir con el dolor y el sufrimiento se tornan en un riesgo para que desarrollen trastornos mentales y del comportamiento, ambas situaciones, son problemáticas de igual relevancia, y que terminan por afectar la salud de estos profesionales, circunstancias que no siempre están ligadas con el trabajo y que a menudo son ocasionados por los estilos de vida general del individuo, sin embargo, esto también podría estar sujeto a la escasa promoción de la cultura por la prevención y al acceso limitado a los programas de chequeos médicos preventivos (Aline, et al., 2013).

Referido a la dimensión factores individuales, en un estudio ejecutado en un hospital general en Durban, se halló que las profesionales de enfermería perciben que las responsabilidades familiares o personas bajo su cuidado

son consideradas como un factor contribuyente del ausentismo, lo que guarda similitud con el presente estudio donde se encontró que el 57.14% de los profesionales de enfermería reportaron que a veces tienen responsabilidades en sus hogares (Mudaly & Nkosi, 2015).

Por otra parte, en torno a los resultados encontrados, se ha identificado que en la dimensión factores de lugar de trabajo, el 52.38% refirió que con poca frecuencia se realiza la limpieza, la higiene y la salubridad de manera adecuada, así mismo el 52.38% manifestaron, que casi nunca disponen de insumos y equipos de bioseguridad para brindar la atención y el 57.14% señaló, que casi nunca disponen de muebles y enseres cómodos para realizar la labor administrativa. Referente a esto, los estudios realizados por Mudaly y colaboradores, reportaron que la falta de recursos, guantes, delantales, toallas diarias y falta de equipos, son factores que contribuyen al ausentismo de las enfermeras. Puesto que, el no contar con equipo suficiente para utilizar frente a las necesidades del paciente, genera frustración en las profesionales de enfermería, debido a que, realizar el proceso del cuidado del paciente se efectúa con limitaciones logísticas, razón por lo cual se ausentaban (Mudaly & Nkosi, 2015).

Del mismo modo, la sobrecarga de trabajo, el bajo salario y el poco reconocimiento, son elementos que se han evidenciado en algunas investigaciones como generadores de ausentismo en los profesionales de enfermería a sus respectivos centros de labores (Mudaly & Nkosi, 2015). Así mismo, los descubrimientos referidos por Tesfaye y colaboradores, confirmaron que el no disponer de la dotación del personal suficiente para asumir su carga de trabajo de manera diaria, así como la carga extra del compañero que se ausenta, sumado esto a la falta de oportunidades flexibles dentro de las programaciones del personal, se convierten en un presagio de ausentismo (Tefaye, Abera, Hailu, Nemera, & Belina, 2015).

Realidades, halladas en la dimensión contenido de trabajo de la presente investigación, donde el 28.57% de los profesionales refieren que a veces se

da la movilización del personal para cubrir otras áreas, por otra parte, el 61.90% declara que la asignación del personal no es adecuada y por lo tanto la gestión del cuidado del paciente se realiza con deficiencias, de la misma manera el 66.67% de los profesionales manifestaron que sus ingresos económicos no cubren sus necesidades personales, y que estos no son equitativos dentro del ámbito profesional. Por otra parte, las actividades que programan los gestores no tienen la concurrencia ni la participación de los profesionales, por lo que esto continua siendo una problemática difícil de abordar dentro del marco de las relaciones interpersonales; puesto que solamente el 52.38%, participa a veces en el desarrollo de estas actividades y un 60.32% manifestó, que los jefes casi nunca solicitaron opinión para la toma de decisiones en sus respectivos servicios, así mismo el 58.73% señaló, que casi nunca se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo. Lo que concuerda con el estudio de Mbulu en Tanzania donde encontraron que los trabajadores de salud al estar insatisfechos con las condiciones de trabajo, el nivel salarial, la promoción, el reconocimiento de la experiencia laboral, los subsidios y las oportunidades de mejora, así como la gestión de recursos humanos da como resultado, que su desempeño sea subóptimo (Songstad, Rekdal, Massay, & Blystad, 2011).

Lo que da la impresión que esto se origina a consecuencia del débil liderazgo y las escasas estrategias para establecer una proporción entre rigor y permisividad, cuando se refiere a los profesionales de enfermería, lo que en cierta forma influye en su rendimiento general y provoca ausentismo (Baydoun, Dumit, & Daouk-Óyry, 2016) (Palomino, Matzumura, Gutiérrez, & Zamudio, 2016).

Estudios realizados últimamente evidencian que las condiciones de trabajo, la productividad y la vida personal de los profesionales de enfermería influyen en que se produzca ausentismo. Esto a raíz de que las instituciones hospitalarias no brindan a sus empleados las condiciones de trabajo adecuadas (Mudaly & Nkosi, 2015). Lo que se ajusta a los resultados de la presente investigación, donde el (69.84%) de los profesionales de enfermería atribuyeron como un condicionante del ausentismo al factor

individual, un (33.33%) consideró como un condicionante alto al factor lugar de trabajo y un (77.78%) consideraron como condicionante medio al factor contenido de trabajo. Del mismo modo el (74.60%) señaló como condicionante medio al factor contexto y específico de cultura, lo cual podría estar relacionado con las demandas adicionales de trabajo, ambiente de trabajo, las relaciones sociales deficientes entre la dirección y los empleados y la falta de liderazgo en los establecimientos pueden contribuir de manera directa o indirecta en las tendencias de ausencias de los trabajadores (Belita, Mbindyo, & Inglés, 2013) (Mudaly & Nkosi, 2015).

Actualmente la calidad y la seguridad del paciente se han convertido en una prioridad a nivel mundial, esto como parte, de la globalización, los avances en la ciencia, la tecnología y la información que están más accesibles a muchas más personas. De tal manera que los profesionales de la salud y en forma concreta enfermería, afrontan el reto de brindar cuidados de calidad a los pacientes (Luengo-Martínez, Paravic-Klijn, & Burgos-Moreno, 2017). De allí que para que este cuidado sea eficiente y eficaz es imprescindible que el recurso humano este motivado e involucrado en este objetivo, por lo que gestionar y evaluar al talento humano es una medida vital, eficaz y efectiva para mejorar el desempeño. De forma que, evaluar el desempeño en feedback en 360 grados, es una pieza clave para confirmar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la organización así como brindar al colaborador retroalimentación para perfeccionar su desempeño y comportamiento de un modo más objetivo, ya que dispone de diferentes criterios y perspectivas que se generan desde su propia evaluación, evaluación por el jefe, compañeros, subordinados, clientes internos y externos, etc., lo que permite identificar las fortalezas del trabajador para reforzarlas así como sus áreas de oportunidad para trabajar en ellas (Overeem, et al., 2012).

Así tenemos que, la autoevaluación a nivel de las dimensiones del desempeño calidad del trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emocional y la capacidad de síntesis, se hallan categorías que van de regular a eficiente con valores que oscilan entre un máximo de 85.71% y un

mínimo de 14.29%, destacando que siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería, así como siempre establecen relaciones interpersonales con respeto, demuestran honestidad en sus actos tanto como con sus compañeros como con los pacientes y casi siempre identifican los problemas y establecen soluciones para perfeccionar su trabajo así como el del personal que está a su cargo, estos resultados guardan similitud con los encontrados por Bautista y colaboradores, en el que, el 87% de las enfermeras enunciaron que el cuidado que brindan al paciente fue dedicado y apropiado, predominando el cuidado integral al paciente y a su entorno, considerando en todo momento las etapas del ciclo vital y el proceso salud-enfermedad, de tal forma que sus competencias profesionales y la compilación de las bases científicas sustentan los procesos y la planeación de los cuidados que gestiona enfermería (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012), lo cual evidencia que, el profesional de enfermería posee propiedad y experiencia que se sostiene en las teorías de enfermería y en la búsqueda continua del conocimiento en las ciencias biológicas, sociales y humanísticas; que se asocia con las técnicas y/o procedimientos, con sus intervenciones y con su capacidad para aplicarlas en el cuidado diario del paciente, teniendo en todo momento iniciativa para adquirir nuevas habilidades y fijándose retos para lograr un desempeño óptimo (Parra, Tiga, Domínguez, & Navas, 2016).

Así mismo, a nivel global, se encontró que, en la autoevaluación, solo el 1.52% de los profesionales de enfermería, señalo un nivel de desempeño deficiente, mientras que el 37.88% consideró tener un nivel de desempeño eficiente, sin embargo, el 60.61% señalo un nivel regular de desempeño. Algunos estudios han demostrado que la mayoría de los profesionales al ser autoevaluados presentan un buen desempeño, sin embargo, en otros estudios el desempeño fue regular. (Díaz, Gutiérrez, & Castro, 2018), lo que al parecer estaría influenciado por que al ser una autoevaluación la gran mayoría de los evaluados estarían otorgándose calificaciones de regulares a altas. Del mismo modo estos descubrimientos parecieran estar sustentados en el escaso juicio crítico sobre sí mismos y en la no aceptación de sus

limitaciones (Luengo-Martínez, Paravic-Klijn, & Burgos-Moreno, 2017) (Martínez, Hueso, & Gálvez, 2010).

En el método de evaluación por el compañero o par, se halló que predomina el nivel regular en la totalidad de las dimensiones, así mismo la dimensión estabilidad emotiva va de un nivel regular con cifras de 52.38% a un nivel eficiente representado por 41.27%, mientras que la dimensión capacidad analítica y capacidad de síntesis se inclinan hacia el nivel deficiente con valores que superan el 20%, evidenciado porque casi siempre identifican los problemas y establecen soluciones para fortalecer su trabajo así como el de su personal que está a su cargo, así como casi siempre existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo y casi siempre integran nuevas teorías, tendencias y procesos en la atención del paciente, estos resultados se relacionan con un estudio realizado por Bautista donde el 52% de los egresados tienen un desempeño laboral poco satisfactorio en relación al desarrollo de acciones de investigación, y en el estudio de Andrade citado en Bautista, donde se encuentra que el 68% de los profesionales nunca realizan diagnósticos situacionales sobre la práctica de enfermería en el área donde se desempeña y el 64% nunca ejecuta trabajos de investigación en el área de enfermería, (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012), lo que podría estar ocurriendo probablemente porque la práctica de enfermería se ve continuamente enfrentada a la identificación de problemas, a la aplicación del feedback y escucha activa, cuyo objetivo no es solo satisfacer las necesidades interferidas, sino también el considerar los recursos disponibles al momento de establecer el plan de atención (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012). Lo que además, podría verse evidenciado que pese al desarrollo científico en el que ahora se encuentra la profesión las actividades siguen centradas en la función asistencial, dejando de lado la función administrativa así como la investigación, funciones ineludibles del profesional de enfermería, que en la mayoría de los casos es poco valorada por las instituciones de salud, poco exigida en el actuar de enfermería y más aún, colocada en último plano por el mismo profesional, lo que a la larga revela una relación no siempre armoniosa de los intereses e intenciones del grupo operativo en sus relaciones formales e informales con las

organizaciones de salud (Don Juan Velázquez, 2016) (Kurcgant, Rodrigues, Macedo, Pereira, & Costa, 2015).

Por otra parte, los resultados globales evidencian que el 64.29% tienen un nivel regular de desempeño, mientras que el 21.69% tienen un nivel eficiente de desempeño. Los estudios reflejan que la evaluación realizada por los compañeros o pares, en algunas situaciones, arrojan puntuaciones que van del nivel medio al más alto en contraposición con la que ejecutan los otros evaluadores, tal como los expuestos por Tabandeh y Marzeyeh, en un estudio realizado en estudiantes de enfermería (Tabandeh & Marzeyeh, 2016).

La apreciación del desempeño efectuado desde la óptica del jefe generalmente arrojan cifras que superan el 70%, en perspectivas como la interrelación entre los profesionales de enfermería, el cuidado que proveen, así como la ejecución de este que se sustenta en las bases científicas y que está de acuerdo a las necesidades del paciente y familia, del mismo modo los jefes perciben que los enfermeros contribuyen con ideas y sugerencias novedosas para ejecutar el cuidado en los pacientes, al mismo tiempo que les permite fortalecer sus competencias profesionales (Gonzales & Arras, 2014) (Crespo, Agama, Gonzales, De la Peña, & Torres, 2016).

Lo que se asemeja a los resultados globales encontrados en la presente investigación, en la que el 46.56% obtuvo puntuaciones regulares del nivel total, sobresaliendo de esta manera la dimensión conocimiento de trabajo, calidad de trabajo y estabilidad emotiva, revelado porque siempre cumplen en su práctica laboral con sus funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería, siempre cumplen con las indicaciones médicas en la terapia y los cuidados de enfermería, y casi siempre ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. Lo que denota que la enfermera realiza funciones independientes e interdependientes, empleando el proceso enfermero, como método científico de la profesión, mostrando diferencia al proporcionar el cuidado al paciente. Es importante, indicar que un 66.67% y 47.62% presentaron puntuaciones deficientes en la capacidad

de síntesis y análisis, en aspectos referidos a solución de problemas administrativos, débil participación en las capacitaciones en su servicio, así como que casi siempre hace uso inteligente de los recursos; lo que coincide con la investigación de Lopera, en el que la rutina del trabajo induce a las enfermeras a solo guiarse de los protocolos y amoldarse a las demandas de los criterios de evaluación de su desempeño, lo cual limita su criterio profesional y su base científica, esto posiblemente tuvo su origen en su etapa de formación profesional, en la que no se priorizó y fortaleció sus competencias gerenciales y administrativas y por ende no adquirió estas habilidades (Lopera, Forero, Paiva, & Cuartas, 2016). Esto también concuerda con un estudio en México, en el que las dimensiones de atributos, actitudes y valores muestran que los enfermeros destacan por su responsabilidad y dedicación, por su orientación hacia el paciente y el aprendizaje, por ser respetuosos y, con compromiso ético; en cambio habría que reforzar sus habilidades en el manejo de conflictos, en la disposición al cambio y en ser críticos y autocríticos (García-Cardona, Zarate-Grajales, Matus-Miranda, Balseiro-Almario, & Balan-Gleaves, 2013). En conjunto, estos resultados reflejan que las principales habilidades esperadas en los enfermeros están presentes en un nivel regular, pero es necesario fortalecer aspectos que inciden en la formación integral como es tener mejores habilidades comunicacionales o en actividades de gestión para la mejora del servicio (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012)

Concerniente a la evaluación por el paciente, sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería, los resultados generales apuntaron al predominio del nivel de desempeño regular con inclinación a desempeño deficiente con cantidades que van de 32.45% a 61.97%. Investigaciones sobre el tema, realizado en un hospital público en Perú, demostró que el 60% de los pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable con relación al cuidado realizado por enfermería; (Silva-Fhon, Ramón-Cordova, Vergaray-Villanueva, Palacios-Fhon, & Partezani-Rodrigues, 2015), sin embargo, en un estudio en un hospital de Brasil, fueron encontrados datos contradictorios, en el que los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como deficientes (Santana de Freitas, Bauer de Camargo, Minamisava, Queiroz, &

Gomes de Sousa, 2014). Esta debilidad en enfermería podría estar relacionada en gran parte a la exposición a la que en forma diaria afrontan los profesionales de enfermería como son los espacios reducidos y hacinados, la escasez de los recursos, el inadecuado número de profesionales, lo que por ende genera carga de trabajo y múltiple demanda de tareas, todos estos aspectos conllevan a que los enfermeros no ejecuten los cuidados de enfermería con calidad y eficiencia. (Shi, 2018) (Saleem & Sumaya, 2015).

En un estudio en Perú, en el que se investigó la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería, se apreció, percepción medianamente favorable en el componente técnico e interpersonal y percepción medianamente desfavorable en el componente confort, hallándose que los pacientes perciben que las enfermeras no se dirigen por su nombre, así como no demuestran amabilidad durante la atención (Silva Fhon, et al., 2015). Del mismo modo, en un estudio en Brasil en el que se investigó la calidad y la satisfacción de los cuidados que brinda enfermería según la apreciación del paciente, se encontró que los cuidados de enfermería no alcanzaron el nivel deseable y que solo dos fueron considerados seguros: higiene y confort físico y nutrición e hidratación (Santana de Freitas, et al., 2014). Dichos estudios, tienen similitud con esta investigación, puesto que, la dimensión calidad de trabajo, relaciones con las personas y estabilidad emotiva presentaron un nivel deficiente con cifras que fluctúan de 55.56% a 76.19% , resaltado porque a veces la enfermera les llama por su nombre, a veces le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento, a veces les trata con amabilidad y cortesía, a veces muestra interés en solucionar los problemas del paciente, y casi siempre la enfermera les transmite confianza y les aporta seguridad. Lo que pareciera estar sostenido, en que los pacientes que se encuentran en el ámbito hospitalario solicitan no solo una intervención mecánica por parte de la enfermera, sino que estas intervenciones sean cálidas y más humanas, desde una óptica del profesional de percibir al ser humano como un ser con necesidades biológicas, emocionales, sociales, económicas y espirituales. De allí que la interacción con el paciente es fundamental en el desempeño

de la profesión y constituye el núcleo de la aplicación de los cuidados al integrar al paciente como un ser holístico (Müggenburg, et al., 2015) (Silva-Fhon, et al., 2015). Sin embargo, esta omisión y/o debilidad en los cuidados de enfermería por parte de los profesionales, podría estar ligada a la carencia y/o falta de organización, planificación y gestión de las demandas de cuidado, así como a la dificultad de incluir las necesidades emocionales y psico-espirituales de los pacientes (Santana de Freitas, et al., 2014). La combinación de mirar al paciente como un ser holístico combinado con los aspectos científicos y técnicos, ocasionan que estos perciban mejor la atención brindada por enfermería (Silva-Fhon, et al., 2015).

Referido a la correlación entre los factores condicionantes del ausentismo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, se halló una correlación moderada de 0.685 con una significancia estadística de ($p=0.000$). Similares resultados se encontraron en un estudio en Perú, en el que la correlación entre las variables ausentismo y rendimiento laboral dio como resultado -0.96, ubicándose en una escala de correlación negativa muy alta, es decir que cuanto más se incremente el ausentismo en el personal de Enfermería, se reducirá su rendimiento laboral (Quispe, 2016).

Respecto a la relación entre los factores condicionantes individuales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería se aprecia que tuvieron una correlación moderada de (0.521) con una significancia estadística de ($p=0.000$), lo que demuestra que estos factores si inciden en el desempeño laboral, tal como se aprecia en el estudio de Díaz, en el que los factores condicionantes del ausentismo tuvieron una relación directa con el desempeño laboral con una significancia estadística de ($p = 0.001$), (Díaz, Gutiérrez, & Castro, 2018), infiriendo, que como el personal de Enfermería en su mayor porcentaje es femenino, implica que la mayoría de las enfermeras terminando su jornada laboral, continúan con las labores en el hogar, desde este punto de vista está obligada a conciliar estos dos espacios, lo domestico y lo público, bajo condiciones de menor remuneración y con una carga de trabajo excesiva (Seguel, Valenzuela, & Sanhueza, 2015).

Acerca de la relación entre los factores condicionantes lugar de trabajo y el desempeño laboral en el presente estudio, existe una correlación moderada de 0.476 con una significancia estadística de ($p=0.001$), del mismo modo, se encontró similitud con el estudio de Díaz, en el que los factores lugar de trabajo tuvieron una relación significativa con el desempeño laboral, (Díaz, Gutiérrez, & Castro, 2018), y que también se aprecia en el estudio de Saleem, en el que hallaron correlación significativa de $\alpha = 0.05$.,entre el lugar de trabajo de los participantes con su carga de trabajo, la disponibilidad de recursos y el apoyo del gerente, que podrían atribuirse a la variable lugar de trabajo, es decir, el lugar de trabajo de los participantes tuvo un efecto en el desempeño del personal (Saleem & Sumaya, 2015). Lo que parece atribuirse a que la falta de instalaciones para permitir que las enfermeras desempeñen sus funciones de manera eficiente, así como el ambiente de trabajo, que no cumple con los estándares, afecta negativamente el desempeño de las enfermeras, generando aumento de su carga de trabajo y afectando negativamente su calidad de vida laboral, así como la calidad de atención al paciente (Fatma & Sökmen, 2018).

En un estudio en Kenya, se encontró que la carga de trabajo tuvo una relación significativa en el desempeño de las enfermeras ($r=2.59$, $p =0.000$), lo que concuerda con los hallazgos de esta investigación en la cual se observa una correlación moderada de 0.424 con una significancia estadística ($p=0.001$) entre los factores condicionantes de contenido de trabajo y desempeño laboral. Esto quizás porque el suministro de enfermeras es menor de lo requerido para completar el trabajo diario, así como que la sobrecarga de trabajo y los horarios de trabajo irregulares tienen la relación más fuerte, y son, por lo tanto, los predictores más fuertes de la relación entre el trabajo y la familia de las enfermeras lo cual genera conflicto y este se asocia con una menor satisfacción con el trabajo y la vida, por lo tanto, el exceso de trabajo de las enfermeras en el servicio de salud puede generar un bajo rendimiento (Cherogony & Mamati, 2017).

En cuanto a los factores de contexto y específicos de cultura, existe una correlación moderada de 0.446 con una significancia estadística de ($p=0.001$) con el desempeño laboral, similares resultados se encontraron en un estudio en Estambul, en el que se determinó que todas las correlaciones entre la identificación de la organización, la preparación del trabajo y el desempeño de los empleados fueron positivas, moderadamente sólidas y estadísticamente muy significativas. Mientras que la correlación más fuerte se observó entre la identificación de la organización y el desempeño de los empleados ($r = 0.631$, $p < 0.001$); la correlación más débil se observó entre la preparación del trabajo y el desempeño de los empleados ($r = 0.512$, $p < 0.001$) (Eskin, Tuna, & Harmanci, 2017). Lo que quiere decir que si el entorno laboral de salud es positivo, que implique práctica colaborativa, responsabilidad, liderazgo, comunicación positiva, personal en número adecuado, toma de decisiones compartidas, reconocimiento y asignación para crecimiento profesional, los trabajadores se sentirán emocionalmente unidos a la organización mostrando un mayor rendimiento, y por ende menos ausentismo y cese de posibilidades de empleo (Ritter, 2011) (Eskin, Tuna, & Harmanci, 2017).

Los hallazgos encontrados así como el análisis respectivo, en esta investigación, demuestran que los factores condicionantes del ausentismo presentan una relación significativa con el desempeño laboral, lo que genera alteración en las tareas previstas, discomfort por parte de los trabajadores, desmotivación y poco involucramiento en el cumplimiento de los objetivos institucionales, aspectos que son corroborados por los mismos profesionales, y evidenciados en el presente estudio (Ccollana, 2014).

CONCLUSIONES:

1. El estudio determino que existe relación significativa ($r= 0,685$, $p=0.000$) entre los factores condicionantes del ausentismo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa.
2. Se determinó que existe relación significativa entre el ausentismo en su dimensión factores individuales con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, con una significancia estadística de $p=0.000$ y con una correlación de (0.521) .
3. El ausentismo en su dimensión factores de lugar de trabajo presento una relación significativa con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, con una significancia estadística de $p=0.001$ y con una correlación de (0.476) .
4. El ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo revelo una relación significativa con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, con una significancia estadística de $p=0.001$ y con una correlación de (0.424) .
5. Existe relación significativa entre el ausentismo en su dimensión factores de contexto específico y de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, con una significancia estadística de $p=0.001$ y con una correlación de (0.446) .

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gestores del Hospital Santa Rosa, considerar los resultados obtenidos en esta investigación a fin de transformar los puntos débiles en oportunidades, con la finalidad de fortalecer en los enfermeros el significado de brindar cuidado oportuno, eficaz y con trato humanizado. Para ello, es vital la gestión de planes y estrategias, que permitan mitigar los factores condicionantes del ausentismo, y por ende mejorar su desempeño, lo que se traduzca en disposición e involucramiento para gestionar cuidados de calidad en nuestros pacientes.
2. Se recomienda a Recursos Humanos del Hospital Santa Rosa, efectuar seguimiento a las ausencias por enfermedad, períodos de las mismas, y si corresponden a una misma enfermedad o a una enfermedad diferente, para evitar de esta manera que se conviertan en una enfermedad laboral, para esto una medida a trabajar debe ser reforzar en el trabajador hábitos de autocuidado e incidir en los estilos de vida saludables. Del mismo modo, se debe realizar visitas domiciliarias, con la finalidad de asistir a los trabajadores, puesto que el proceso de salud-enfermedad afecta a todo el grupo familiar, lo que su vez permitirá fortalecer los lazos de amistad y sentimientos de empatía e involucramiento entre el trabajador y la institución.
3. Se sugiere al director del Hospital Santa Rosa propiciar lugares de trabajo seguros y confortables con disposición de equipo médicos e insumos necesarios, de tal forma que el trabajador pueda realizar su trabajo de manera segura, y a la vez pueda satisfacer las necesidades de seguridad y cuidado del paciente. Esto debe ser una prioridad para los gestores dado su impacto en el desempeño de los profesionales, así como en los resultados del cuidado que recibe el paciente.

4. Se recomienda a los gestores del Hospital Santa Rosa, intervenir con soluciones eficaces como la corrección del índice N° de enfermeras vs N° de pacientes, para evitar sobrecarga de trabajo; evaluar los riesgos inherentes al entorno del trabajo, así como considerar la carga mental y social a la que la enfermera (o) se encuentra sobreexpuesta de tal forma que es indispensable contar con programas como el de "pausas para la salud", que promueven no solo el aspecto de salud física sino que contribuyen a la socialización y descanso mental. Esto con el objetivo de prevenir accidentes laborales y minimizar las enfermedades profesionales.
5. Se sugiere a los gestores del Hospital Santa Rosa, desarrollar un programa de motivación y reconocimiento para lograr tener trabajadores involucrados y comprometidos con su trabajo, lo que permitirá un mejor desempeño y una mejora en la calidad de los servicios que se brinda al usuario, pudiendo hacerse esto mediante un sistema de incentivos para motivar al profesional a mejorar sus niveles de desempeño, reconociendo el esfuerzo y su contribución al éxito personal e institucional.
6. Se sugiere al Departamento de Enfermería del Hospital Santa Rosa, elaborar programas de educación continua que comprenda temas de motivación, valores, empatía, coaching y otros dirigido al personal de enfermería, teniendo en cuenta los indicadores en los que se obtuvo puntajes más bajo de desempeño. Así mismo, debería darse continuidad a la evaluación del desempeño utilizando la retroalimentación por múltiples fuentes a todo el personal que labora en la institución, puesto que es un instrumento que arroja información desde diferentes perspectivas, estas medidas en conjunto permitirán fortalecer el desarrollo del trabajo del profesional de enfermería y con esto contribuir al incremento de la calidad del cuidado que se brinda al paciente y de la salud del propio profesional.

LIMITACIONES:

1. Una limitante de la presente investigación, es la poca viabilidad de conceptualizar los resultados a otras instituciones de salud, a causa de que esta, se ejecutó en un solo hospital. Es necesario efectuar estudios adicionales que faculten una evaluación desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos que incluya profesionales de otros hospitales.
2. La escasa producción científica sobre el tema y la necesidad de desarrollar instrumentos, que permitan una evaluación del desempeño laboral en 360 grados de todo el equipo de salud.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Aline, et al. (2013). Cargas de trabalho, processos de desgaste e absenteísmo-doença em enfermagem. *Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1290-1297. doi:10.1590/0104-1169.2992.2366.

Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360*. Buenos Aires: Granica.

Almeida, V. d. (2014). *Condiciones laborales que afecta el desempeño laboral de los asesores de American call center*. Ecuador.

Álvarez et al. (2014). Caracterización del ausentismo laboral en el equipo de enfermería que trabaja en dos Centros de Salud Familiar de la Chillán. *Revista Tesela*, 1-16. Obtenido de www.index-f.com/tesela/ts16/ts9675.php

Análisis. (2013). *Diccionario Enciclopédico Hispano-Americano*. Obtenido de <http://www.filosofia.org/enc/eha/e020133.htm>

Arias, G., & Heredia, E. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

Awases, M., Bezuidenhout, M., & Roos, J. (2013). Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. *Curationis*, 36(1), 1-8. doi:10.4102/curationis.v36i1.108.

Bajo, T. (2004). Whentraslation make the diference: Sentence processing in reading an traslation. *Psicología*, 181 - 205. Obtenido de <http://www.uv.es/revispsi/articulos2.04/4-MACIZO.pdf>

Baquerizo, L. (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope*. Obtenido de (Tesis de Pregrado): <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/123/1/Tesis%20Lucero%20Baquerizo%20pdf%20listo.pdf>

Barmby, T., Orme, C., & Treble, J. (1991). Worker absenteeism: An analysis using microdata. *The Economic Journal*, 101(405), 214-229. doi:10.2307/2233813

Barón, J. (2012). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo*. Obtenido de (Tesis de Pregrado) : <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/179>

Batisti, M., & Vallanti, G. (2013). Flexible Wage Contracts, Temporary Jobs, and Firm Performance: Evidence From Italian Firms. *Industrial Relation*, 52, 737-764. doi:10.1111/irel.12031

Bautista, L., Jiménez, S., & Meza, J. (2012). Desempeño Laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Ciencia y Cuidado*, 9(2), 64 - 70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=38799>

Baydoun, M., Dumit, N., & Daouk-Óyry, L. (2016). What do nurse managers say about nurses' sickness absenteeism? A new perspective. *Journal of nursing management*, 24(1), 97-104. doi:10.1111/jonm.12277

Bayo, J. (2003). Los determinantes del absentismo en las empresas industriales españolas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa.*, 12(2), 155-172. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=631625>

Beil Hildebrand , M. (1996). Ausencias enfermeras: las causas y las consecuencias. *Journal of Nursing Management*, 11 - 17. Obtenido de www.onlinelibrary.wiley.com.doi/10.1111/j.1365-2834.1996

Belita, A., Mbindyo, P., & Inglés, M. (2013). Absenteeism amongst health workers-developing a typology to support empiric work in low-income countries and characterizing reported associations. *Human Resources for Health*, 17, 11:34. doi:10.1186/1478-4491-11-34

Bernardin, H. (1977). The relationship of personality variables to organizational withdrawal. *Personnel Psychology*, 30, 17-27. doi:10.1111/j.1744-6570.1977.tb02317.x

Blumenfeld, D., & Inmant, R. (2009). Impact of absenteeism on assembly line quality and throughput. *Production & Operations Managment*, 18, 333-343. doi:10.1111/j.1937-5956.2009.01019.x

Boada, J. D., & Agullo, E. (2004). El bournout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuencia del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716120>

Borda, R., & Norman, I. (1997). Prueba de un modelo de la ausencia y la intención de permanecer en el empleo: un estudio de enfermeras registradas en Malta. . *Internactional Journald Of Nursigs Studies*, 34, 375 - 384. Obtenido de [http://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489\(97\)000308/abstract](http://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489(97)000308/abstract)

Bordones, C. (2015). *Análisis del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y ventas de bombas hidráulicas*. Obtenido de (Tesis Pregrado): www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3427

Bourbonnais, R. (2005). Psychosocial Work Environment and Certified Sick Leave among Nurses during Organizational Changes and Downsizing. *Relations Industrielles*, 60(3), 483-509. doi:10.7202/012156ar

Brooke, P., & Price, J. (1989). The Determinants of Employee Absenteeism: An Empirical Test of a Causal Model. *Journal of Occupational Psychology*, 62(1-19). doi:10.1111/j.2044-8325.1989.tb00473.x

Canizares, O. (3 de 5 de 2018). *Fundacion UNIR Revista*. Obtenido de Universidad Internacional de la Rioja: <https://www.unir.net/salud/revista/noticias/la-inteligencia-emocional-como-herramienta-para-desarrollar-las-habilidades-enfermeras/549203613348/>

Cárdenas, L., Velasco, C., & Fabela, M. (2014). Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género. *Revista Horizontes*, 4,

9- 26. Obtenido de http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPENO_LABORAL_DEL_PERSONAL.pdf

Ccollana, Y. (2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres.*, 5(3), 53-62. Obtenido de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1734/1/sme_v6n1_art5.pdf

Cerda, J., & Villaroel, L. (2008). Evaluación de la concordancia inter-observador en investigación pediátrica: Coeficiente de Kappa. *Revista Chilena de Pediatría*, 79(1), 54-55.

Chadwik et al. (1982). *Social Psychology of absenteeism*. New York: Praeger.

Chávez. (2014). *Factores asociados al Desempeño profesional del enfermero que labora en el área de Salud Mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. Tesis especialidad. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima: ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/.../4928/.../Chavez_Camacho_Cecilia_Victoria_2015.pd...

Chávez, L. (2007). *Evaluación del desempeño en base a 360 para el área comercial en granja avícola El trébol*. Obtenido de (Tesis de maestría) Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. San Martín, Bolivia.

Cherogony, E., & Mamati, M. (2017). An Assessment of the Role of Working Environment on Performance of Nurses in Devolved Health Services in Baringo County, Kenya. *International Journal of Innovative Research and Development.*, 6. doi:10.24940/ijird/2017/v6/i9/SEP17059

Chiavenato. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (8 ed.). Mexico: Mc Graw - Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Teoría general de la administración*. México: Mc - GrawHill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (8 ed.). México: Mc Graw- Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Tercera edición. ed.). México DF: McGraw Hill.

Cifuentes, X. (12 de Setiembre de 2016). 70% de los penquistas avala uso de licencia medica falsa. *Diario Concepción*. Obtenido de www.diarioconcepcion.cl

Clemenco, J. E. (2006). *Crece y Mejorar blogspot*. Obtenido de <http://crecerymejorar.blogspot.pe/2006/09/ausentismo-laboral.html>

Colegio de Enfermeras(os) del Perú Consejo Nacional. (2008). *Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado enfermero*. Lima. Obtenido de Disponible: [http://cep.org.pe/download/ NG_CDCE.pdf](http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf).

Colmenares. (2013). Evidencia del Arte en Enfermería. *Enfermería Global*, 326-331. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n30/reflexion2.pdf>

Colmenares, Z., & Montero, L. (2009). Cuidado de la enfermera(o) en la higiene personal de los escolares de tercer grado de educación básica. *Biblioteca Las Casas*, 5(4), 1-11. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0455.pdf>

Cornejo, A., & Pérez, E. (2012). *Modelo de Evaluación 360 grados, para fortalecer el desempeño laboral del personal de la corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)*. Obtenido de (Tesis de pregrado): ri.ues.edu.sv/1249/1/TESIS.pdf

Crespo, S., Agama, A., Gónzales, M., De la Peña, B., & Torres, M. (2016). Opinión del jefe inmediato sobre el desempeño de los egresados d ela Licenciatura en Enfermería. *Investig. Enferm. Imagen Desarr.*, 18(2), 107-120. doi:10.11144/javeriana.ie18-2.ojid.

De Arco-Canoles, O., & Suarez-Calle, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171-182. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>

De Oliveira, et al. (2015). El absentismo - enfermedad del personal de enfermería de un hospital universitario Diario de enfermería. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(5), 594 - 600. doi:10.1590/0034-7167.2015680516i

de Oliveira, et al. (2015). Absenteeism-iilness of the nursing staff of a university hospital. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(5), 594 - 600. doi:10.1590/0034-716720156805161

DeCenzo, D. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.

Díaz, C., Gutiérrez, H., & Castro, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en áreas críticas. *Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. doi: dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9il.426

Díaz, I., & Gaviria, K. (2013). *Estres laboral y su relacion con el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital II - 2. Tarapoto*. Obtenido de (Tesis de Pregrado): http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf

Don Juan Velázquez, A. L. (2016). *Evaluación del desempeño enfermero por competencias profesionales en un Hospital Público de San Luis Potosí*. Tesis Maestria, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de nive.uaslp.mx/jspui/handle/i/2829/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Don+Juan+Vel%C3%A1zquez%2C+Alma+Leticia%3B56393

Donabedian, A. (1986). *La Calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. Mexico: La Prensa Medica Mexicana.

Drago, R., & Wooden, M. (1992). The determinants of labor absence: Economic factors and workgroup norms across countries. *Industrial and Labor Relations Review*, 45(4), 764-778. doi: 10.2307/2524592

Duclay, E., Hardouin, J., Sébille, V., Anthoine, E., & Moret, L. (2015). Exploring the impact of staff absenteeism on patient satisfaction using routine databases in a university hospital. *J Nurs Manag*, 23(7), 833-41. doi:10.1590/0034-7167.2015680516i.

Engstrom, L., & Janson, S. (2009). Predictors of work preence: Sickness absence in a salutogenic perspective. *Work*, 33(3), 287-295. doi:10.3233/WOR-2009-0876

Eskin, F., Tuna, R., & Harmanci, A. (2017). The Relationships between Organisational Identification, Job Performance, and Job Crafting: A Study Among Nurses. *International Journal of Caring Sciences*, 10(1), 251-259. Obtenido de http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/29_bacaksiz_original_10_1.pdf

Fatma, E., & Sökmen, S. (2018). Investigation of the working conditions of nurses in public hospitals on the basis of nurse-friendly hospital criteria. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(2), 206-212. doi:10.1016/j.ijnss.2018.01.001

Ferraro, C. (2016). *Incidencia del Ausentismo Laboral y Factores Determinantes en el Personal de Enfermería del Hospital Zonal especializado en oncología "Luciano Fortabat de Olavarria"*. Tesis Maestria. Obtenido de Tesis Maestria: Recuperado de: <http://capacitasalud.com>

Ferro, C., García, E., & Lareo, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(68), 575-597. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/290/29032819002/>

Frick, B., & Ángel, M. (2008). Labor market institutions and individual absenteeism in the European Union: The relative importance of sickness benefit systems and employment protection legislation. *Industrial Relations A Journal of Economy and Society*, 47(4), 505-529. doi:10.1111/j.1468-232X.2008.00533.x

Galindo, M. (2008). *Dirección y economía de empresa*. España: Ecobook.

Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de Instrumento de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. España: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=847978332X>

García, F. (2006). *El Clima en las Organizaciones*. México: Panapo.

García. (2006). *El clima en las organizaciones*. México: Panapo.

García, A., & Chawla, M. (2006). El impacto de las reformas de la gestión hospitalaria en el ausentismo en Costa Rica. *Plan de Políticas de Salud*(21), 91 - 100. Obtenido de www.heapol.oxfordjournals.org/ontent/21/2/91.long

García-Cardona, M., Zarate-Grajales, A., Matus-Miranda, R., Balseiro-Almario, L., & Balan-Gleaves, C. (2013). Opinión de los empleadores respecto al desempeño de los egresados del Plan Único de Especialización en Enfermería de la ENEO. *Enfermería Universitaria*, 10(1), 14-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358733511004>

Gonzales, E., & Arras, A. (2014). Profesionalización de la enfermería y desempeño, desde la óptica del jefe inmediato superior en Chihuahua. *European Scientific Journal*, 10(1), 312-326. doi:dx.doi.org/10.19044/esj.2014.v10n1p%25p.

Gonzales, I. (24 de Febrero de 2015). *El Financiero*. Recuperado el 2 de Junio de 2016, de www.elfinanciero.com

Goodman, I., & Atkins, R. (1986). *Absenteeism: new approaches to understanding, measuring and managing employee absence*. San Francisco: Jossey-Bass.

Greice, S., & Carvalho, M. (2008). Estudio sobre ausentismo en profesionales de Enfermería del Centro Psiquiátrico de Manaus, Brasil. *Revista Latino - Americana. Enfermagem*, 1(16). doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692008000100017>

Guerras, L., & Navas, J. (2007). *Dirección Estratégica de la empresa*. Madrid: ESIC.

Guerrero, V. et al. (2010). Desempeño del Profesional de Enfermería en el área asistencial en una institución de salud de la ciudad de Pasto – Nariño 2009 - 2010. *Unimar*(55), 44-51. Obtenido de www.umariana.edu.co/RevistaUnimar/index.php/revista-unimar-no-55/774-desempeno-del-profesional-de-enfermeria-en-el-area-asistencial-en-una-institucion-de-salud-de-la-ciudad-de-pasto-narino-2009-2010

Guevara, D. (2013). Causas del ausentismo laboral en enfermería. *Revista Medica Electronica*, 1-3. Obtenido de Revista Medica Electronica: www.revista-portalesmedicos.com/revista.../causas-ausentismo-laboral-enfermeria/

Gutiérrez, B., Jiménez, M., & Escalera, L. (2013). Intervenciones eficaces para reducir el absentismo del personal de enfermería hospitalario. *Gaceta Sanitaria*, 27(6), 545-551. doi:10.1016/j.gaceta.2012.09.006

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Herra, S., & Rodriguez, N. (1999). Evaluación de desempeño. *Revista Acta Académica*(24).

Hildebrand, B. (1996). Ausencias enfermeras: Las causas y las consecuencias. *Journal of Nursing Management*(4), 11 -17. Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.1996.tb00022.x/abstract>

J, S. (22 de Setiembre de 2017). *Gerencie. com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>

Jacson. (2017). *Trends in Own Illness- or Disability-Related Absenteeism and Overtime among Publicly-Employed Registered Nurses*. Canada: Consulting Inc. Obtenido de Recuperada en : https://nursesunions.ca/wp-content/uploads/2017/05/Quick_Facts_Absenteeism-and-Overtime-2017-Final.pdf

Jiménez, F. (2014). *Condiciones que fomentan el Ausentismo Laboral en el Personal de Enfermería y su Impacto Financiero en una Institución de Salud de Alta Complejidad, Bogota*. Tesis Maestria. Obtenido de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/12062/1/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf>

Josephson, L., et al. (2008). Los mismos factores que influyen en la rotacion laboral y largos periodos de licencia por enfermedad, seguimiento de 3 años a enfermeras suecas. *European Journald of Public Health*, 18, 380 - 385. Obtenido de <http://eurupub.oxfordjournals.org/content/18/4/380>

Juárez, P., & García, M. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 113-115. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

Keller, R. (1983). Predicting absenteeism from prior absenteeism, attitudinal factors, and nonattitudinal factors. *Journald of Applied Psychology*, 68(3), 536-540. doi: 10.1037/0021-9010.68.3.536

Kurcgant, P., Rodrigues, A., Macedo, J., Pereira, I., & Costa, T. (2015). Absenteeism of nursing staff: decisions and actions of nurse managers. *Revista da Escola de Enfermagem da USP.*, 49(2), 34-40. doi:10.1590/S0080-623420150000800005

Lévy - Leboyer , C. (2004). *Feedback de 360*. Barcelona: Gestión 2000.

Llanos, R. R. (s.f.).

Lokke, A., Eskildsen, J., & Jensen, T. (2007). Absenteeism in the Nordic countries. *Employee Relations*, 29(1), 16-29. doi:10.1108/01425450710714450

Lopera, M., Forero, C., Paiva, L., & Cuartas, V. (2016). El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. *Revista Cuidarte.*, 18(2), 107-120. doi:10.11144/javeriana.ie18-2.ojid.

Luengo-Martínez, C., Paravic-Klijn, T., & Burgos-Moreno, M. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería Universitaria*, 14(2), 131-142. doi:10.1016/j.rev.2017.02.001

Madero, J. (2010). *Ausentismo Laboral y Sentido de Pertenencia en los Funcionarios Adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el Municipio de Naguanagua, estado Carabobo*. Obtenido de (Tesis de Postgrado) Universidad de Carabobo, Venezuela: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002DA8.pdf>

Maldonado, R. (2012). *Percepcion del adolescente sobre la calidad de atencion que brinda el profesional de enfermeria en los servicios de medicina del instituto nacional de salud del niño, 2009*. Tesis Especialidad, Lima. Obtenido de www.insn.gob.pe/sites/default/files/investigaciones/desarrollo/informes/2018/Informe%20Final%20PE-52-2009.pdf

Marquez , J., & Vigario, A. (17 de Enero de 2013). *El absentismo laboral en los hospitales públicos triplica a los de gestión privada*. Obtenido de elEconomista.es: <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/4534542/01/13/>

Márquez, F., Aparecida, M., & Roseni, R. (2009). Disease- related absentecism.among nursing team menbers in a teaching hospital. Brasileira de Enfermagen. *Enfermagem*, 38 - 44. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/24012513_Disease-

related_absenteeism_among_nursing_team_members_in_a_teaching_hospital

Marriner, A., & Raile, M. (2007). *Modelos y Teorías en enfermería*. (6 ed.). Elsevier.

Martínez - Tur, P., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.

Martínez, A., Hueso, C., & Gálvez, M. (2010). Fortalezas y amenazas en torno a la seguridad del paciente según la opinión de los profesionales de enfermería. *Rev. LatinoAm. Enfermagem.*, 18(3), 339-45. doi:10.1590/S0104-11692010000300007

Marzeyeh, L., & Tabandeh, S. (2016). Usefulness of 360 degree evaluation in evaluating nursing students in Iran. *Korean Journal of Medical Education*, 28 (2), 195 - 200. doi:10.3946/kjme.2016.22

Masson, C., & Griffin, M. (1985). Group absenteeism and positive affective tone: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 667-687. doi:10.1002/job.210

Mastrapa, E., & Gilbert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 324. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. *Scientific Research*, 3-31. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=672339](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=672339)

Mazo, D., & Barrera, L. (2014). *Factores relacionados con el Absentismo Laboral por causa medica del personal de enfermería de la fundacion clinica del Norte*. Obtenido de (Tesis Maestria): <http://bdigital.ces.edu.co>

Mazo, D., & Barrera, L. (2016). Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014. *CES Salud Publica*, 7(1), 4-16. doi:<http://dx.doi.org/10.21615/cessp.7.1.1>

McGartland, D., Berg, M., Tebb, S., Lee, S., & Rauch, S. (2003). Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research. *Social Work Research*, 27(2), 94-104. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Susan_Tebb/publication/265086559_Objectifyng_content_validity_Conducting_a_content_validity_study_in_social_work_research/links/558d3ab008ae591c19da8b51/Objectifyng-content-validity-Conducting-a-content-validity-study-

Mehmet, T. (2013). Organizational Variables on Nurses' Job Performance in Turkey: Nursing Assessments. *Iranian Journald of Public Health*, 42(3), 261 -271. Obtenido de <http://ijph.tums.ac.ir/index.php/ijph>

Méndez, A., Manrique, E., & Molleda, C. (2013). *Análisis y Síntesis*. Universidad Politécnica de Madrid., Madrid. Obtenido de <http://innovacioneducativa.upm.es/competenciasgenericas/mas-informacion>

Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028-1033. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>

Meza, F., & Kaempffer, A. M. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipo de empresa. *Revista Médica de Chile*, 11 - 18. Obtenido de www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&pid

Ministerio de Salud. (1992). *Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal del Ministerio de Salud*. Lima: Resolucion Ministerial N° 0132 - 92 -SA-P. Obtenido de www.servir.gob.pe

Ministerio del Trabajo. (29 de Abril de 2014). *El Ministerio de Trabajo y Promocion del empleo formulara estrategia de formalizacion laboral que permitirá reducir la informalidad laboral en 4 puntos hasta el 2016*.

Obtenido de Ministerio del Trabajo del Peru:
www.mintra.gob.pe/portalinclusivo/mostrarNoticias.php?codNoticia=4094

Moch, M., & Fintzgibbons, D. (1985). The relationship between absenteeism and production efficiency: An empirical assesment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 39-47. doi:10.1111/j.2044-8325.1985.tb00178.x

Molinera, J. (2006). *Absentismo Laboral: causas, control y analisis nuevas tecnicas para su educacion*. España: Confemetal.

Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall.

Moret, L. A.-V.-R. (2012). Relationship between inpatient satisfaction and nurse absenteeism: an exploratory study using WHO-PATH performance indicators in France. *BMC Research Notes*, 5, 5:83. doi:10.1186/1756-0500-5-83

Moscoso, N., Gómez, P., Montangie, P., & Zenobi, B. (2010). Absentismo en el sector enfermería: Estudio de caso en un Hospital Privado de Argentina. *Tesela*, 8. Obtenido de www.index.com/tesela/ts8/ts7333.php

Mudaly, N., & Nkosi, Z. (2015). Factors influencing nurse absenteeism in a general hospital in Durban, South Africa. *Journal of nursing managment*, 23(5), 623-631. doi:10.1111/jonm12277

Müggenburg, et al. (2015). Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. 38(4), 273-280. doi:10.17711/SM.0185-3325.2015.037.

Munera, I. (15 de Junio de 2015). *El absentismo laboral cuesta al año 9.271 millones de euros*. Obtenido de EL MUNDO: <http://www.elmundo.es/economia/2015/06/16/558048baca4741164d8b45a5.html>

Núñez, P. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. *ACIMED*, 12(3). Obtenido de Universidad de la Habana: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

OMS. (2001). *Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud Mental nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. Ginebra. Obtenido de http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_es.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo. (1991). *Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo*. . España: Centro de Publicaciones del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Orrego, S., & Ortiz, Z. (2001). Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en Enfermería. *Universidad de Antioquia*, 19(2), 78-83.

Overeem, et al. (2012). Evaluation of physicians' professional performance an iterative development and validation study of multisource feedback instruments. *BMC Health Services Research*, 12(80). doi:10.1186/1472-6923-12-80

Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L. (2016). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del área de consulta externa del Servicio de Ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú. *Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología.*, 21(3), 53-58. Obtenido de www.revistamedica.org/index.php/revcog/article/view/713

Paredes, A. (2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/obkwukha9gyn/capacidad-de-sintesis/>

Parra, D., Tiga, D., Domínguez, C., & Navas, J. (2016). Evaluación de las competencias clinicas en estudiantes de enfermería. *Revista Cuidarte*, 7(2), 1271-8. doi:10.15649/cuidarte.v7i2.322

Parra, M. (16 de 4 de 2000). *La evaluación del desempeño y la gestión de los Recursos humanos*. Obtenido de www.rrhhmagazine.com

Perdomo, V. (11 de Noviembre de 2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

Pérez, A. (2012). *Tipos de ausentismo laboral*. Obtenido de <http://teoriasadministrativas.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>

Porret , G. (2012). El Ausentismo Laboral en la empresa privada Española. *Revista Tecnico Laboral*, 34, 5 -81.

Porter, M. (1993). *Ventaja competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Grupo Editorial Patria.

Quero, K., Vargas, M., & Verde, A. (2011). *Factotes que influyen en el avance del desempeño efectivo del profesional de enfermería en el Hospital General "Pastor Oropeza Riera"del IVSS*. Obtenido de <http://bibmed.ucla.edu.ve/DB/bmucla/edocs/textocompleto/TIEWY125DV4Q842011.pdf>

Quispe, J. (2016). *Correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del Policlínico las Américas S.A. en el periodo Enero-Julio, Arequipa* 2016. Tesis.
doi:<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3784>

Ramirez, P., & Muggenbur, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermeria Universitaria*.

Randon, S., Baret, C., & Prioul, C. (2011). La prévention de l'absentéisme du personnel soignant en gériatrie : du savoir académique à l'action managériale. *Review Management et Avenir*, 49(9), 133-149. doi: 10.3917/mav.049.0133

Rauhala, A., & al., e. (2007). ¿ Qué grado de sobrecarga de trabajo es probable que cause un aumento del absentismo por enfermedad entre las enfermeras? Evidencia desde el sistema de clasificación RAFAELA. *J Adv Nurs*(57), 286 - 295.

Reeves, C., & Bednar, C. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management*, 19, 419 - 445.

Reid, U., & Weller, B. (2010). Nursing Human Resources Planning and Management Competencies. *International Council of Nurses*, 43. Obtenido de <https://www.hrresourcecenter.org/node/3399.html>

Restrepo, C., & Salgado, E. (2013). Types of contracts and worker absenteeism in Colombia. *Journal of Business Research*, 66(3), 401-408. doi:10.1016/j.jbusres.2012.04.006

Revilla, H., & Gonzales, D. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *Medisan*, 18(6). Obtenido de scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005

Rhodes, S., & Steers, R. (1990). *Managing Employee Absenteeism*. USA: Addison-Wesley.

Ritchie, K., Macdonald, E., Gilmour, W., & Murray, K. (1999). Analysis of sickness absence among employees of four NHS trusts. *Occupational & Environmental Medicine*, 56(10), 702 - 708. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1757661/>

Ritter, D. (2011). The relationship between healthy work environments and retention of nurses in a hospital setting. *Journal of Nursing Management*, 19(1), 11-32. doi:10.1111/j.1365-

Robbins, S. (2007). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Decima edición). México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Rodríguez. (2014). *Análisis del ausentismo laboral por enfermedad en el personal de sedapal*. Tesis Maestria. Obtenido de (Tesis Maestria): http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4341/1/Rodriguez_Garcia_Juan_Arturo_2014.pdf

Rodriguez de la Prada, A. (s.f.). Ausentismo Laboral Salud y Seguridad.

Rodriguez V. (13 de Mayo de 2014). *Ausentismo Laboral*. Obtenido de El Siglo de Torreón: www.elsiglodetorreon.com.

Rodriguez, R. (2013). *Personal de Enfermería y Ausentismo Laboral en el servicio extremeño de salud: Análisis desde la perspectiva de género*. (Tesis doctoral), Universidad de Extremadura. Obtenido de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/604/TDUEX_2013_Rodriguez_Llanos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, Y., Alvarado, A., Pineda, J., Rodríguez, R., & Puertas, M. (2012). Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario Dr. Antonio Maria Pineda. *Ilustrados*, 1 - 8.

Rojas, L. (2014). *Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile*. Tesis Maestría. Obtenido de www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/416/Estudio%20descriptivo%20del%20ausentismo%20laboral%20en%20trabajadores%20del%20sistema%20publico%20de%20salud%20en%20Chile_Leslye%20Rojas%20C.pdf?sequence=1

Ruiz, F., Palomino, J., Gomero, R., & Yesán, C. (2003). *Prevalencia, impacto en la productividad y costos totales de las principales enfermedades en el personal hospitalario en un hospital al sur del Perú*. Obtenido de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd27/prevalencia.pdf>

Ruíz, R. (2007). *Análisis y Síntesis. Historia y evolución del pensamiento científico*. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales, Málaga. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/45.htm>

Saleem, A., & Sumaya, S. (2015). Selected Organizational Factors Affecting Performance of Professional Nurses in North West Bank

Governmental Hospitals. *Journal of Education and Practice*, 6(7), 100-110. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083139.pdf>

Salgado, F., Moscoso, S., & Lado, M. (2002). *Reclutamiento y selección de personal en España: gestión estratégica de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall.

Samaniego, G. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Madrid: Piramide.

Santana de Freitas, J., Bauer de Camargo, S., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes de Sousa, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev.Latino-Am. Enfermagem.*, 22(3), 454-60. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437

Schreuder, J., Roelen, C., Van Der, K., & Groothoff, J. (2011). La efectividad del idlerazgo y registro de bajas por enfermedad entre el personal de enfermería: un estudio piloto transversal. *Journal of Nursing Management*, 585 - 595. Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/enhanced/doi/10.1111/j.1365-2834.2010.01198.x/>

Seguel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y Enfermería.*, 21(2), 11-20. doi:10.4067/S0717-95532015000200002

Shi, Y. (2018). Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 8, 1-8. doi:10.1136/bmjopen-2017a020.461

Sierra, L. (2010). *Evaluación de desempeño como herramienta para el cumplimiento estratégico*. Obtenido de Cámara de Medellín para Antioquia: www.camaramedellin.com.co/.../2Memorias%20Aula%20Empresar...

Sierra, L., & Hurtado, D. (2012). *Factores asociados al Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería. Servicio de Medicina I y II Hospital "Ruiz y Paez"*. Obtenido de Tesis para optar el Grado de Licenciatura en

Enfermería de la Escuela de Ciencias de la Salud de la Universidad de Oriente: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4672/1/08-TESIS.WA9.S571.pdf>

Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepcion del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, 12(2), 80-87. doi:10.1016/j.reu.2015.04.001

Songstad, N., Rekdal, O., Massay, D., & Blystad, A. (2011). Perceived unfairness in working conditions: The case of public health services in Tanzania. *BMC Health Services Research*, 11(1), 11-34. doi:10.1186/1472-6963-11-34

Sprenger, R. (2005). *La rebelión del individuo. Porque debemos repensar por completo la tarea administrativa*. Madrid: Díaz de Santos.

Tabandeh, S., & Marzeyeh, L. (2016). Usefulness of 360 degree evaluation in evaluating nursing students in Iran. *Korean Journal of Medical Education*, 28(2), 195-200. doi: 10.3946/kjme.2016.22.

Talledo, S. (2018). *Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 - 2017*. Tesis Maestría, Lima.

Tapia, C. (13 de Noviembre de 2013). *Ausentismo de Enfermeros es, en promedio un 20%, en todo el país*. Obtenido de EL PAÍS: www.elpais.com.uy/informacion/ausentismo-enfermeros-promedio-pais.htm

Tesfaye, T., Abera, A., Hailu, F., Nemera, G., & Belina, S. (2015). Assessment of factors affecting performance of nurses working at Jimma University Specialized Hospital in Jimma Town, Oromia Region, South-West Ethiopia. *Nursing and Care*, 4(6), 1-7. doi:10.4172/2167-1168.1000312.

Torres, C., Sierra, K., & Pinzón, J. (2012). Evaluación del desempeño de los egresados del programa de enfermería de la Universidad de

Santander 2004-2010. *Revista Cuidarte*, 3(1), 270-279. doi:dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v3il.21

Tripathi, M., Mohan, U., Verma, R., Masih, L., & Pandey, H. (2010). *El absentismo entre las enfermeras en un Hospital de tercer nivel en la India*.

Urbina , O., Soler, S., & Otero, M. (2006). Evaluación del desempeño del profesional de enfermería del servicio de neonatología. *Educación Médica Superior*, 7-17.

Vroom, V. (1994). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Wayne, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena edición. ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Wright, P., Ferris, S., Hiller, J., & Kroll, M. (1995). Competitiveness through Management of Diversity: Effects on Stock Price Valuation. *The Academy of Management Journal*, 38(1), 272-287. doi:10.2307/256736

Zarate, J. (2008). *Gestionar en equipo, preguntas clave*. Madrid: ESIC.

Zarazu, L., & Pérez, N. (2017). Absentismo laboral no programado en personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Aporte Santiaguino*, 10(2), 315-326. doi:DOI: 10.32911/as.2017.v10.n2.173

Zuloaga, K. (15 de Julio de 2014). *Variables que afectan el desempeño laboral*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral/>

Zúñiga , A. (2006). *Evaluación integral de productividad Empresarial*. Obtenido de Directorio electrónico de Guatemala: <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/evaluacion360.htm#.WChZi4WcE2w>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	INSTRUMENTO
Ausentismo	Es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas, y que pueden ser ocasionadas por factores condicionantes individuales, de lugar de trabajo, de contenido de trabajo y de contexto específico. (Chiavenato, I, 2009)	Cualitativa	1. Factores Individuales	1.1. Sobrecarga familiar.	1.1.1. Su carga familiar le ha sido impedimento para asistir a su jornada laboral.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
					1.1.2. A parte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
				1.2. Ubicación de las Instalaciones.	1.2.1. En alguna oportunidad por el tráfico ha tenido que ausentarse de su jornada laboral.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi nunca 5. Siempre	Cuestionario
			2. Factores de lugar de trabajo	2.1. Condiciones de trabajo.	2.2.1. Se mantiene la limpieza e higiene en su servicio.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
					2.2.2. Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención en su área laboral.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
					2.2.3. El servicio donde Ud., labora dispone de iluminación adecuada.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
					2.2.4. Cree Ud., que la ventilación de los servicios está acorde con el flujo de pacientes que se atienden.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario

					2.2.5. El mobiliario y los enseres en su servicio son adecuados para la labor que Ud., realiza.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			3. Factores de contenido de trabajo	3.1. Carga de trabajo	3.1.1. En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					3.1.2. Ha sido movilizado (a) de su servicio para cubrir otras áreas.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				3.2. Características de organización	3.1.3. La dotación del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					3.1.4. Considera Ud., que su salario actual, es suficiente para cubrir sus necesidades.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Nunca 4. Casi nunca 5. Siempre	
					3.1.5. Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			4. Factores de contexto específicos y de cultura	4.1. Administrativos	4.4.1. Participa en las actividades programadas en su servicio.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					4.4.2. Considera Ud., su opinión es tomada en cuenta al momento de decidir sobre asuntos trascendentes en su servicio.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	

					4.4.3. El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					4.4.4. Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					4.4.5. Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) sobre las laborales	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral:	Acciones o comportamientos observados en los profesionales de enfermería que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, y que son evaluados por múltiples fuentes. (García, 2006)	Cualitativa	1. Conocimiento de trabajo	1.1. Perfil profesional	1.1.1. En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería. 1.1.2. Planifica las actividades diarias de atención al paciente 1.1.3. Cumple con su programación de trabajo asignada 1.1.4. Cumple puntualmente con su horario de trabajo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
				1.2. Conocimientos de procesos	1.2.1. Conoce los detalles y procesos según su especialidad 1.2.2. Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente. 1.2.3. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio. 1.2.4. Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				1.3. Experiencia laboral	1.3.1. Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente. 1.3.2. Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal. 1.3.3. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes superiores / intermedios, equipo médico.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			2. Calidad de trabajo	2.1. Comportamiento individual	2.1.1. Promueve y proyecta limpieza, así como orden en el lugar de trabajo 2.1.2. Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería. 2.1.3. Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente. 2.1.4. El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	

				2.2. Rendimiento laboral	<p>2.2.1. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.</p> <p>2.2.2. Tiene la oportunidad de ascender a un cargo superior según su nivel de desempeño.</p> <p>2.2.3. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.</p> <p>2.2.4. Recibe algún tipo de motivación permanentemente como estímulo por su rendimiento laboral</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
				2.3. Satisfacción al paciente.	<p>2.3.1. Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.</p> <p>2.3.2. Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.</p> <p>2.3.3. Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.</p> <p>2.3.4. Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			3. Relaciones con las personas	3.1. Comunicación asertiva	<p>3.1.1. Se deja entender al emitir una indicación</p> <p>3.3.2. Se dirige por nombre, claridad y respeto a sus compañeros.</p> <p>3.3.3. Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.</p> <p>3.3.4. Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
				3.2. Cooperación de equipo.	<p>3.2.1. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente.</p> <p>3.2.2. Escucha y motiva al equipo de trabajo</p> <p>3.2.3. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros</p> <p>3.2.4. Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
				3.3. Relaciones asertivas	<p>3.3.1. Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p>	

					<p>3.3.2. Establece relaciones interpersonales con respeto.</p> <p>3.3.3. Está al pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros.</p> <p>3.3.4. Hace críticas constructivas para mejorar la práctica laboral.</p> <p>3.3.5. Resuelve conflictos con imparcialidad.</p>	<p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			4. Estabilidad emotiva	4.1. Manejo de emociones	<p>4.1.1. Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.</p> <p>4.1.2. Maneja y controla sus emociones.</p> <p>4.1.3. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo.</p> <p>4.1.4. Es proactivo en el trabajo.</p> <p>4.1.5. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			5. Capacidad de síntesis	5.1. Capacitación estratégica	<p>5.1.1. Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales.</p> <p>5.1.2. Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse.</p> <p>5.1.3. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
				5.2. Identificación y solución de dificultades	<p>5.2.1. Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.</p> <p>5.2.2. Da soluciones a problemas administrativos.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			6. Capacidad analítica	6.1. Análisis de información	<p>6.1.1. Analiza los procesos de servicio en el área.</p> <p>6.1.2. Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo.</p> <p>6.1.3. Hace uso inteligente de los recursos</p> <p>6.1.4. Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos observados en los profesionales de enfermería que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, y que son evaluados por múltiples fuentes. (García, 2006)	Cualitativa	1. Conocimiento de trabajo	1.1. Conocimiento de procesos.	1.1.1. Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán. 1.1.2. La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud. 1.1.3. Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación. 1.1.4. Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste algún malestar.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
			2. Calidad de trabajo	2.1. Comportamiento Individual.	2.1.1. Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud. 2.1.2. La enfermera que le atiende se presenta con Ud., y presenta su equipo. 2.1.3. La enfermera que le atiende le llama por su nombre.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				2.2. Resultado de la atención.	2.2.1. La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos). 2.2.2. La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			3. Relaciones con las personas	3.1. Comunicación asertiva.	3.1.1. La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares. 3.1.2. La enfermera le trata con amabilidad y cortesía.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	

				3.2. Relaciones asertivas	<p>3.2.1. La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio.</p> <p>3.2.2. La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			4. Estabilidad emotiva	4.1. Manejo de emociones	<p>4.4.1. La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad.</p> <p>4.4.2. Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad.</p> <p>4.4.3. La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	
			5. Capacidad analítica	5.1 Oportunidad y solución de dificultades	<p>5.1.1. La enfermera le administra los medicamentos oportunamente.</p> <p>5.1.2. La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Instrumentos	Fuente
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores condicionantes del Ausentismo y el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre los factores condicionantes del Ausentismo y el Desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre el ausentismo en su dimensión factores individuales con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. 2. Determinar la relación entre el Ausentismo en su dimensión factores de lugar de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 3. Determinar la relación entre el Ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo con el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. 4. Determinar la relación entre el Ausentismo en su dimensión factores de contexto y específicos de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. 	<p>General:</p> <p>Si existe relación entre los factores condicionantes del ausentismo y el Desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017.</p> <p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores individuales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima, 2017 2. Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores lugar de trabajo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. 3. Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contenido de trabajo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 4. Si existe relación entre el ausentismo en su dimensión factores de contexto y específicos de cultura con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. 	<p>Tipo y diseño de investigación:</p> <p>No experimental, prospectiva, correlacional y de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>Profesionales de enfermería.</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Ausentismo Dimensiones</p> <p>Factores individuales</p> <p>Factores de lugar de trabajo.</p> <p>Factores de contenido de trabajo</p> <p>Factores de contexto específicos de cultura.</p> <p>Desempeño Dimensiones:</p> <p>Conocimiento de trabajo</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Relaciones con las personas</p> <p>Estabilidad emotiva</p> <p>Capacidad de síntesis</p> <p>Capacidad analítica</p>	<p>Cuestionario elaborado por la investigadora, la validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos con coeficiente kappa de 0.79. y con un índice de confiabilidad según alfa de cronbach de 0.71.</p> <p>Cuestionario elaborado por la investigadora tomando como referencia a Baquerizo, la validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos con coeficiente kappa de 0.79. y con un índice de confiabilidad según alfa de cronbach de 0.93.</p>	<p>Dirigido a:</p> <p>Profesionales en Enfermería.</p>

ANEXO 3

CUESTIONARIO N° 1

AUSENTISMO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2017.

PRESENTACIÓN:

Buen día mi nombre es Carmen Díaz Ledesma, alumna de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia del ausentismo en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Esta información es confidencial, completamente anónima y será utilizada solo para fines de investigación.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme a crdl22@hotmail.com

DATOS GENERALES:

Código:

1. Edad (años cumplidos).....
2. Sexo.....
3. Estado civil actual:
☐ Soltero(a), ☐ Casado(a), ☐ Divorciado(a), ☐ Viudo (a)
☐ Conviviente.
4. Tiempo laborando en la institución.....(años)
5. Condición laboral:
☐ Nombrado, ☐ CAS, ☐ Terceros
6. Padece de alguna enfermedad crónica diagnosticada:
☐ Sí ☐ No
7. Tipo de enfermedad crónica presentada:
☐ Diabetes, ☐ HTA, ☐ Dislipidemia, ☐ Asma, ☐ Cáncer
☐ EPOC, ☐ Artritis, Otras, especificar:.....
8. Actualmente en que servicio labora Ud.....

A continuación, le presentamos diferentes proposiciones por lo que usted deberá marcar con un aspa (x) una sola alternativa que Ud., considere correcta, que se

ajuste a su caso. N: nunca, CN: casi nunca, AV: a veces, CS: casi siempre, S: siempre

Factores individuales						
N°	Enunciados	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Su carga familiar le ha sido impedimento para asistir a su jornada laboral.					
2	A parte de trabajar en el Hospital, trabaja en otros nosocomios					
3	En alguna oportunidad por el trafico ha tenido que ausentarse de su jornada laboral.					
Factores de lugar de trabajo						
N°	Enunciados					
4	Se mantiene la limpieza e higiene en su servicio.					
5	Dispone de materiales y equipos de bioseguridad para brindar la atención en su area laboral.					
6	El servicio donde ud., labora dispone de iluminación adecuada.					
7	Cree ud., que la ventilacion de los servicios esta acorde con el flujo de pacientes que se atienden.					
8	El mobiliario y los enseres en su servicio son adecuados para la labor que ud., realiza.					
Factores de Contenido de trabajo						
N°	Enunciados					
9	En su turno de trabajo atiende Ud., a sus pacientes y además a los pacientes designados de otro compañero.					
10	Ha sido movilizado (a) de su servicio para cubrir otras áreas.					
11	La dotación del personal, permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.					
12	Considera ud., que su salario actual, es suficiente para cubrir sus necesidades					
13	Cuando tiene que realizar un trabajo difícil, cuenta con la ayuda de sus colegas.					
Factores de contexto específicos y de cultura						
N°	Enunciados					
14	Participa en las actividades programadas en su servicio.					
15	Considera ud., que su opinión es tomada en cuenta al momento de decidir sobre asuntos trascendentes en su servicio.					
16	El personal que labora en su servicio, se siente comprometido e interesado en cumplir su trabajo.					
17	Ha sido agredido verbal o físicamente por algún compañero de trabajo.					
18	Prioriza sus actividades personales (iglesia, fiestas patronales, familiares, etc.) sobre las laborales.					

ANEXO 4
CUESTIONARIO N° 2
AUSENTISMO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2017.

PRESENTACIÓN:

Buen día mi nombre es Carmen Díaz Ledesma, alumna de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia del ausentismo en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Esta información es confidencial, completamente anónima y será utilizada solo para fines de investigación.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme a crdl22@hotmail.com

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las proposiciones que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda.

Código:

Conocimiento de trabajo						
Nº	Perfil profesional	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	En su práctica laboral cumple con las funciones elementales que debe realizar una licenciada en enfermería.					
2	Planifica las actividades diarias de atención al paciente.					
3	Cumple con su programación de trabajo asignada.					
4	Cumple puntualmente con su horario de trabajo.					
Conocimiento de procesos						
5	Conoce los detalles y procesos según su especialidad.					
6	Frente a una situación problemática específica, satisface las necesidades básicas del paciente.					
7	Alcanza los objetivos y metas establecidas por el servicio					
8	Aplica y registra el proceso de atención de enfermería en todas sus atenciones.					
Experiencia Laboral						
9	Sientes que tu experiencia laboral te permite participar en las decisiones de la atención del cuidado del paciente.					
10	Ha tenido experiencia en realizar la dotación y programación de personal.					
11	Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes, superiores, intermedios, equipo médico.					
Calidad de trabajo						
Comportamiento individual						
12	Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo					
13	Cumple con las indicaciones médicas en la terapia medicamentosa y los cuidados de enfermería.					
14	Proporciona informe de enfermería a los familiares del paciente.					
15	El registro de enfermería que elabora facilita la toma de decisiones médicas.					
Rendimiento Laboral						
16	Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.					
17	Tiene la oportunidad de ascender en un puesto superior según su nivel de desempeño.					
18	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.					
19	Recibe algún tipo de motivación permanente como estímulo a su rendimiento laboral.					
Satisfacción al Paciente						
20	Informa al paciente y familiares sobre horarios, tiempos de visita, participación de la familia en el cuidado del paciente.					
21	Se preocupa por respetar las costumbres, creencias y la individualidad del paciente en todo momento.					
22	Se presenta y presenta a su equipo de trabajo en cada turno.					
23	Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del paciente hacia el trabajador.					
Relaciones con las personas						
Comunicación asertiva						
24	Se deja entender al emitir una indicación.					

25	Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.					
26	Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.					
27	Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo.					
	Cooperación de equipo					
28	Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente					
29	Escucha y motiva al equipo de trabajo en la realización de sus labores.					
30	Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros					
31	Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias					
	Relaciones asertivas					
32	Evidencia el ejercicio de los valores dentro y fuera de la institución con sus compañeros					
33	Establece relaciones interpersonales con respeto					
34	Está pendiente de las dudas que tienen los pacientes y compañeros					
35	Hace críticas constructivas para mejorar la práctica laboral.					
36	Resuelve conflictos con imparcialidad					
	Estabilidad emotiva					
	Manejo de emociones					
37	Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad.					
38	Maneja y controla sus emociones					
39	Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo					
40	Es proactivo en el trabajo					
41	Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros como con los pacientes					
	Capacidad de Síntesis					
	Capacitación estratégica					
42	Asiste o participa en la organización de seminarios especializados y motivacionales					
43	Evidencia su preocupación por actualizarse y especializarse					
44	Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo					
	Identificación y Solución de dificultades					
45	Identifica los problemas y establece soluciones para mejorar su trabajo y el de su personal a su cargo.					
46	Da soluciones a problemas administrativos.					
	Capacidad Analítica					
	Análisis de información					
47	Analiza los procesos de servicio en el área					
48	Existe retroalimentación consecuente de información en el trabajo					
49	Hace uso inteligente de los recursos					
50	Integra nuevas teorías, tendencia y procesos en la atención del paciente.					

ANEXO 5
CUESTIONARIO N° 3
AUSENTISMO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2017.
(Percepción del paciente)

PRESENTACIÓN:

Buen día mi nombre es Carmen Díaz Ledesma, alumna de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia del ausentismo en el Desempeño Laboral del profesional de Enfermería. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Esta información es confidencial, completamente anónima y será utilizada solo para fines de investigación.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme a crdl22@hotmail.com

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x), en el recuadro que corresponda.

DATOS GENERALES:

Código:

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino

Nivel de Instrucción:

☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguno

ALTERNATIVAS:

Conocimiento de trabajo						
Nº	Enunciado	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Durante su atención la enfermera le explica sobre los cuidados que le realizarán.					
2	La enfermera informa al médico alguna novedad de su estado de salud.					
3	Durante su atención la enfermera aclara sus dudas acerca de su enfermedad o recuperación.					
4	Durante la administración del tratamiento la enfermera le pide que manifieste si siente algún malestar.					
Calidad de trabajo						
5	Considera Ud., que el cuidado que le proporciona la enfermera le ayuda a mejorar su estado de salud.					
6	La enfermera que le atiende se presenta con Ud., y presenta a su equipo.					
7	La enfermera que le atiende le llama por su nombre					
8	La enfermera le explica claramente los diferentes pasos de su tratamiento (incluyendo beneficios y riesgos)					
9	La enfermera que le atiende le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad y pudor.					
Relaciones con las Personas						
10	La enfermera se comunica cordialmente con sus familiares					
11	La enfermera le trata con amabilidad y cortesía.					
12	La enfermera tiene buenas relaciones con el resto del personal del servicio.					
13	La enfermera muestra interés en solucionar sus problemas					
Estabilidad emotiva						
14	La enfermera le transmite confianza y le aporta seguridad.					
15	Ante una situación crítica, la enfermera actúa con diligencia, serenidad y seguridad.					
16	La enfermera durante todo su turno de trabajo siempre es cordial y atenta.					
Capacidad Analítica						
17	La enfermera le administra los medicamentos oportunamente					
18	La enfermera lo evalúa y comunica al médico si la situación lo requiere.					

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

AUSENTISMO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2017

Investigador: Lic. Carmen Rosa Díaz Ledesma

Yo.....Actualmente
laborando como enfermero (a) asistencial del servicio
.....del Hospital Santa Rosa, he sido informado (a) en
forma detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio, así mismo
indicar que mi participación es voluntaria, debe quedar claro que no es una
evaluación sino una investigación que reportará beneficios al Profesional de
Enfermería, la base de datos no incluirá nada que me permita ser
identificado y se tomarán medidas de seguridad para proteger los
documentos que identifican al personal encuestado.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

.....

Firma

ANEXO 7**CONSENTIMIENTO INFORMADO (PACIENTE)****AUSENTISMO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA
2017****Investigador: Lic. Carmen Rosa Díaz Ledesma**

Yo.....paciente del
servicio.....he sido informado (a) en forma detallada
sobre el propósito y naturaleza del estudio, he tenido la oportunidad de
aclarar mis dudas así mismo indicar que mi participación es voluntaria, y
queda claro que no es una evaluación sino una investigación que reportará
beneficios al Profesional de Enfermería, teniendo en cuenta que la
información será confidencial y que dicha información que se aporte será
solo y exclusivamente para fines de investigación.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

.....

Firma

ANEXO 8

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

PROYECTO:

“Ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa-Lima, 2017”

N° DE EXPERTO	PREGUNTAS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Experto 1	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	D	D
Experto 2	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	D	D
Experto 3	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	D	D
Experto 4	A	A	A	A	A	A	D	A	D	D	A	D	D
Experto 5	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	D	D
Experto 6	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	D

A= Acuerdo

D= Desacuerdo

<p>Experto 1</p> <p>Ledda Zelada Loyola Lic. Esp. Salud Publica Magister en Salud Pública Docente de la Universidad Federico Villareal. Ex Jefa del Departamento de Enfermería.</p>		<p>Experto 2</p> <p>Edith Torres Hernández Lic. Esp. UCI Neonatal Magister en Docencia e Investigación. Docente de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega Jefa del servicio de Neonatología.</p>	
<p>Experto 3</p> <p>Zobeida Camarena Vargas Lic. Esp. UCI Magister en Docencia e Investigación SubJefa del Departamento de Enfermería. Docente de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Doctorado en Salud Public</p>		<p>Experto 4</p> <p>Ximena Falconi Chávez Lic. Enfermería Ex Jefa de Enfermería de Clínica Centenario Peruano Japonesa</p>	
<p>Experto 5</p> <p>Ana María Amancio Castro Lic. Esp. Salud Publica Magister en Docencia e Investigación. Docente de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega Ex Jefa del servicio de cirugía.</p>		<p>Experto 6</p> <p>Rosa Nomura Kampey Lic. en Administración MBA en Gerencia y Gestión Administradora de recursos humanos de la Clínica Anglo Americana. Ex Jefa de recursos humanos de la Clínica Centenario Peruano Japonesa.</p>	

VALIDEZ DE CONTENIDO: INDICE KAPPA

J: 6 (Nro. de observadores)

N: 13 (Categorías de observación)

X_{ik} : Número de observadores que clasifican la observación "i" en la categoría "k"

Se la matriz $X_{ik} =$

6	0
6	0
6	0
6	0
6	0
6	0
0	6
6	0
6	0
5	1
6	0
2	4
1	5

* Primera columna: número de respuestas "ACUERDO" en cada pregunta.

* Segunda columna: número de respuestas "DESACUERDO" en cada pregunta

Suma de cuadrados de $X_{ik} = 432$

P_0 = Proporción de concordancia observada realmente.

$$P_0 = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N \frac{\sum_{k=1}^K X_{ik}(X_{ik} - 1)}{J(J-1)} = \frac{\sum_{i=1}^N \sum_{k=1}^K X_{ik}(X_{ik} - 1)}{NJ(J-1)} = \frac{1}{NJ(J-1)} \left[\sum_{i=1}^N \sum_{k=1}^K X_{ik}^2 - NJ \right]$$

$P_0 = 0.91$

P_e = Proporción de concordancia esperada por azar.

$$P_e = \frac{2}{J(J-1)} \sum_{m>1}^J \sum_{l=1}^J \sum_{k=1}^K P_j(k) P_m(k)$$

$P_e = 0.67$

Escala de valoración del Índice Kappa (Landis y Koch, 1977)

Kappa (κ)	Grado de acuerdo
< 0,00	Sin acuerdo
0,00-0,20	Insignificante
0,21-0,40	Mediano
0,41-0,60	Moderado
0,61-0,80	Sustancial
0,81-1,00	Casi perfecto

❖ INDICE KAPPA:

$$K = \frac{P_0 - P_e}{1 - P_e}$$

$K = 79.233\% = 0,79$

Concordancia Buena.